



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN
DOCUMENTAL PARA ARCHIVO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS EN EL
CENTRO DE IDIOMAS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO”**

AUTORA:

MÓNICA ELIZABETH MEJÍA FLORES

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA ARCHIVO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO”** previo a la obtención del título de Licenciada de Secretariado Gerencial, ha sido desarrollado por la Srta. MÓNICA ELIZABETH MEJÍA FLORES, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

DIRECTOR

Ing. Javier Alonso Viñán Carrera

MIEMBRO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, MÓNICA ELIZABETH MEJÍA FLORES, estudiante de la Unidad de Educación a Distancia de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Mónica Elizabeth Mejía Flores

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres que a pesar de no estar presentes físicamente, guían cada uno de mis pasos desde el cielo.

A mis hermanos, quienes día a día me han brindado su apoyo incondicional y me han dado ánimos para continuar.

A mis cuñadas, que han sido para mí como mis segundas madres, brindándome sus consejos siempre.

A mis sobrinos, quienes con sus sonrisas me han llenado de alegría, convirtiéndose así en un pilar fundamental para alcanzar este logro en mi vida.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir este trabajo de titulación.

Para ellos es esta dedicatoria pues es a ellos a quienes les debo este éxito alcanzado, por su ayuda en todo momento.

AGRADECIMIENTO

“Un solo pensamiento de gratitud hacia el cielo, es la oración más perfecta”

Gotthold Ephraim Lessing

No existe logro alguno que se consiga por cuenta propia]; pues es, necesario y motivador, el aporte generoso y desinteresado que hallamos en el trayecto hacia la consecución del fin, estamos siempre acompañados en el proceso, y para aquel, que por su voluntad, fue ayuda certera, no existe mayor recompensa que guardar un sentido de agradecimiento sincero en el corazón del beneficiado.

Y así, es preciso agradecer ante todo, a Dios, pues gracias a su generosidad, podemos vivir cuanta experiencia nos permita, y triunfar según otorgue su voluntad, por haber sido sustento de fuerza, motor de valor y fuente de esperanza me muestro agradecida ante su grandeza.

Expreso también mi gratitud, al Director Ing. Norberto Morales y al miembro del Tribunal de Trabajo de Titulación Ing. Javier Viñán, pues han mostrado a lo largo de la elaboración de este trabajo ardua disposición para hacer del mismo excelente, se evidenció su compromiso al indicar las correcciones respectivas, y hacer el seguimiento justo.

Finalmente, extendiendo un gran agradecimiento, a mi compañera de trabajo, la Ing. Valeria Salao, quien tuvo una gran apertura para colaborar y aportar en la realización de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas	x
Resumen ejecutivo	xi
Summary	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.2 Formulación del Problema.....	3
1.1.3 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1 Modelo de Gestión.....	7
2.2.1.1 Definición	7
2.2.2 Gestión documental	8
2.2.2.1 Concepto.....	8

2.2.2.2 Importancia	10
2.2.2.3 Ventajas	11
2.2.2.4 Desarrollo de la gestión documental.....	12
2.2.2.5 Ciclo de vida de los documentos	12
2.2.2.6 Etapas de la gestión documental.....	13
2.2.2.7 Funciones	19
2.2.3 Archivo	20
2.2.3.1 Introducción a los archivos. Definición.....	20
2.2.3.2 Funciones básicas de los archivos	21
2.2.3.3 Organización.....	22
2.2.3.4 Métodos de clasificación	23
2.2.3.4 Operaciones que se realizan sobre un archivo	26
2.2.3 Archivología	27
2.2.3.1 Conceptos y Definiciones	27
2.2.3.2 La archivología y la teoría de sistemas	28
2.2.3.3 El sistema de archivo	28
2.3 MARCO CONCEPTUAL	30
2.4 IDEA A DEFENDER	31
2.5 VARIABLES	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.3 UNIVERSO Y MUESTRA	32
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.5 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	35
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	42
4.1 TÍTULO	42
4.2 CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.....	42
4.3 ANÁLISIS FODA DE LA SECRETARÍA DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA ESPOCH.....	45
4.4 OBJETIVO DEL DISEÑO	46

4.4.1 General	46
4.4.2 Específicos	46
4.5 REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	46
4.6 DISEÑO DE LOS REGISTROS	47
4.6.1 Lista de Registros.....	48
4.6.2 Diseño de los campos del registro	48
CONCLUSIONES	57
5.2 RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Gestión Documental Computarizada.....	8
Ilustración 2: Importancia Gestión Documental.....	10
Ilustración 3: Gestión Documental Desarrollo	12
Ilustración 4: Ciclo de vida de un documento	13
Ilustración 5: Procesos de la gestión documental	14
Ilustración 6: Etapas Gestión Documental Planeación	15
Ilustración 7: Etapas Gestión Documental: Producción	16
Ilustración 8: Etapas Gestión Documental: Gestión y Trámite	17
Ilustración 9: Organización de archivos	18
Ilustración 10: Círculo vicioso en las oficinas.....	21
Ilustración 11: Funciones básicas de los Archivos	22
Ilustración 12: Organización del Archivo de Oficina.....	23
Ilustración 13: Sistema de archivo. Recepción.....	29
Ilustración 14: Sistema de archivo. Ordenación y Clasificación	30
Ilustración 15: Mapeo y Ubicación Geográfica ESPOCH.....	44
Ilustración 16: Captura de Pantalla Petición Calificaciones	48
Ilustración 17: Captura de Pantalla Petición de Calificaciones	49
Ilustración 18: Captura de Pantalla Autenticados.....	50
Ilustración 19: Captura de pantalla de ingreso a Traducciones	51
Ilustración 20: Captura de pantalla del archivo Traducciones.....	51
Ilustración 21: Captura de Pantalla de Ingreso a Registro Traducciones	52
Ilustración 22: Captura de Pantalla Registro Traducciones.....	53
Ilustración 23: Captura de Pantalla Entrega-Recepción Oficios.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Caracterización de la archivología	28
Tabla 2: Aplicación Técnica de Observación en la Secretaría del Centro de Idiomas	34
Tabla 3: FODA Secretaría	45

RESUMEN EJECUTIVO

El tema del presente trabajo de titulación es “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA ARCHIVO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO”, el cual busca mejorar la forma de organización de los archivos y la sistematización de los procesos que se manejan en Secretaría disminuyendo así el tiempo de espera para la entrega-recepción de documentos y de ésta manera evitar la demora en los trámites de los estudiantes.

Para la elaboración del presente trabajo se realizó una investigación, análisis y aplicación de varios métodos, técnicas e instrumentos de investigación, tales como la realización de encuestas y observación a los diferentes procesos que ejecuta la Secretaría del Centro de Idiomas, por esta razón se pudo conocer las diferentes causas y efectos del problema principal: el incipiente modelo para la entrega y recepción de documentos, demora en los trámites, realización del mismo trámite varias veces y desorganización en el archivo.

Los resultados obtenidos a través de ésta investigación permitirán gestionar las actividades de la Secretaría con mayor eficiencia, mejorar el servicio que la dependencia ofrece y así tener una imagen positiva y favorable.

En conclusión, luego de la implementación del modelo de gestión documental los servicios se han optimizado tanto en tiempo como en organización. Se recomienda usar herramientas informáticas para mejorar los procesos y continuar con el uso del sistema de gestión documental que hoy por hoy se encuentra implementado en la Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

DIRECTOR DE TRIBUNAL

SUMMARY

The subject of this degree paper is "DESIGN AND IMPLEMENTATION OF A MODEL OF DOCUMENT MANAGEMENT FOR THE FILE AND DELIVERY OF DOCUMENTS IN THE LANGUAGE CENTER OF HIGHER POLYTECHNIC OF CHIMBORAZO", which seeks to improve the way of file organization and systematization of the processes that are managed in the Secretary's office, thus reducing the waiting time for delivery - receipt of documents and in this way avoid delay in processing student.

For the preparation of this work an investigation, analysis and application of various methods, techniques and research tools such as surveys and observation of the different processes running at the Secretary's office of the Language Center, for this reason it did it was possible know the different causes and effects of the main problem: the emerging model for delivering and receiving documents, delays in the proceedings, conducting the same procedure several times and disorganization in the file.

The results obtained through this research will allow managing the activities of the Secretary's office more efficient, improving the service that the agency provides and thus providing a positive and favorable image.

In conclusion, after the implementation of the model of document management, the services are optimized in terms of time and organization. It is recommended to use software tools to improve processes and continue with the use of this management system documentary which nowadays is implemented at the Secretary's office of the Language Center of the ESPOCH.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación “Diseño e Implementación de un Modelo De Gestión Documental para Archivo y Despacho de Documentos en el Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo,” en su contenido consta de IV capítulos, conclusiones, recomendaciones y los anexos o evidencias.

El CAPÍTULO I denominado El Problema está conformado por el Planteamiento, Formulación y Delimitación del Problema; la Justificación, Objetivo General y Objetivos Específicos.

En el CAPÍTULO II, se llevará a cabo el Marco Teórico, dentro del cual se enmarca varios conceptos y definiciones; así como también el Marco Conceptual y la Idea a Defender. Este capítulo permite sustentar de manera teórica el trabajo investigativo a realizar, usando diferentes métodos para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III se presenta el Marco Metodológico mismo que contendrá: la Modalidad de la Investigación, los Tipos de Investigación, el Universo y Muestra, los Métodos, Técnicas e Instrumentos, y finalmente los Resultados de las Encuestas. Por medio de las encuestas se obtendrán las herramientas para la elaboración del mismo.

El CAPÍTULO IV contiene el Marco Propositivo por lo cual es uno de los capítulos más importantes, dentro de éste se contemplan: el Conocimiento de la Institución en forma detallada, Análisis FODA de la Secretaría del Centro de Idiomas, el Objetivo del Diseño, Requerimiento de la Información y finalmente el Diseño de los Registros.

Para concluir se añaden las conclusiones y recomendaciones que se encontraron al finalizar el trabajo investigativo, las sugerencias que ayudarán a mejorar a fortalecer el problema planteado. Los anexos servirán como evidencia del trabajo realizado.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), tiene su origen en el Instituto Tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No. 6090, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootécnica, Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972. Actualmente se encuentra ubicada en la Panamericana Sur Km 1 ½.

Su misión principal es “Formar profesionales competitivos, emprendedores, conscientes de su identidad nacional, justicia social, democracia y preservación del ambiente sano, a través de la generación, transmisión, adaptación y aplicación del conocimiento científico y tecnológico para contribuir al desarrollo sustentable de nuestro país”.

El Centro de Idiomas creado el 14 de febrero de 1974, funciona como Unidad Académica de la ESPOCH y contribuye con el accionar académico para la formación de entes con calidad, pertenencia y reconocimiento en los idiomas de Inglés, Francés y Kichwa. Actualmente se encuentran trabajando 50 personas entre docentes, personal administrativo y empleados.

La Secretaría del Centro de Idiomas atiende a 4000 estudiantes por semestre en las siguientes áreas: entrega y recepción de oficios, traducciones, certificados autenticados, peticiones de notas, diplomas de suficiencia, certificados de aprobación de niveles, matriculación. Sin embargo aunque algunos de estos procesos se encuentran sistematizados como matrículas de Facultad y se manejan de manera ordenada y eficiente, se ha detectado algunos síntomas de falencias en los procesos detallados anteriormente.

Debido a estas razones, se ha suscitado una serie de inconvenientes tales como: pérdida de tiempo, los niveles de satisfacción de los estudiantes no son los esperados porque la

secretaría tiene que llevar un archivo manual, lo que dificulta la atención de los servicios actuales.

Si no se realiza una mejora posiblemente en un futuro cercano los niveles de satisfacción disminuya, se incrementen los tiempos de los servicios, exista una acumulación de trabajo y se estancuen los trámites en algunas ocasiones.

1.1.2 Formulación del Problema

¿Un modelo de gestión documental para archivo y despacho de documentos en el Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, optimiza las actividades administrativas de la Secretaría?

1.1.3 Delimitación del Problema

Espacial: Esta investigación se realizará en la Secretaría del Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Temporal: Período Septiembre 2014 – Julio 2015.

Área de Aplicación: Área Administrativa y Servicio al Cliente.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizará debido a que una vez implementado un modelo de Gestión Documental en la Secretaría del Centro de Idiomas se podrá conseguir la sistematización para ciertos procesos, por medio de los cuales se podrá mejorar de manera sustancial la gestión de la secretaría del Centro de Idiomas.

El uso de nuevas tecnologías en un ambiente de trabajo en el que se ha llevado los archivos manualmente, permitirá mejorar el desempeño de la secretaría del centro para poder llevar el correcto registro de archivos.

Por los motivos anteriormente expuestos, el diseñar e implementar un modelo de Gestión Documental para archivo y despacho de documentos en el Centro de Idiomas, nos ayudaría para hacer trámites mucho más ágiles como: traducciones, autenticados, petición de notas; de esta manera se podrá mantener los niveles de satisfacción de los estudiantes y público en general.

Es importante recalcar que, todas las instituciones siempre deben buscar el mejoramiento continuo de sus dependencia, para lo cual es importante contar con una gestión documental que facilite los procesos de la institución, en este caso de la secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH; es así como se obtendrá un beneficio tanto para la Institución como para los estudiantes y público en general; logrando un alto grado de satisfacción en la recepción y despacho de los documentos.

La gestión documental no es solo necesaria para desarrollar actividades internas sino también facilita los procesos y permite llevar un control adecuado de los documentos que se generan tanto en el ambiente interno, como los que se reciben de personas externas.

La investigación a realizar es viable porque cuenta con el apoyo de las autoridades del Centro de Idiomas para obtener la información necesaria, así como también por los docentes que servirán como guía durante el desarrollo de esta tesis.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Creación de un modelo de gestión documental para archivo y despacho de documentos en el Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Describir la situación actual de la Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH enfocándose en el archivo y despacho de documentación.
- ✓ Levantar la información existente en la Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH, para poder realizar el sistema de Gestión Documental.
- ✓ Diseñar un modelo de Gestión Documental que permita mejorar las actividades administrativas de la Secretaría del Centro de Idiomas.
- ✓ Implementar el modelo de Gestión Documental en la Secretaría para evidenciar que su utilización optimiza la búsqueda y tiempo de la entrega – recepción de documentos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación se enmarca en el “Diseño e implementación de un modelo de gestión documental para archivo y despacho de documentos en el Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo Año 2015, que desde su creación no ha contado con un sistema que pueda garantizar la eficiencia y eficacia en el manejo de archivos y despacho de documentos, por lo que se vio la necesidad de implementar un modelo de gestión adecuado para la secretaría del Centro de Idiomas.

Para la realización de esta investigación, se planteó una revisión de trabajos semejantes que puedan dar soporte a este trabajo, seguido del apoyo en internet, libros y tesis acerca de temas que sirvan como referencia para la elaboración del trabajo de titulación.

Se hizo uso de algunos trabajos de tesis como los presentados en la Universidad Técnica de Cotopaxi los cuales son citados a continuación: “Aplicación de técnicas de administración y organización documental para la cooperativa de ahorro y crédito “Iliniza” de la parroquia de Toacaso en el año 2011”

También se ha procedido a consultar la tesis de la Universidad citada anteriormente titulada: “Organización del archivo semi-activo de los expedientes de los estudiantes de la unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi”

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 *Modelo de Gestión*

2.1.1.1 Definición

Existen varias definiciones de modelo de gestión, se dice que “Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.” (Modelo de Gestión, 2014)

Un modelo de gestión es la orientación hacia la cual se dirige la empresa, generalmente describe la filosofía, valores y propósitos empresariales, así como también la forma de trabajar para incrementar la productividad y competitividad de la institución u organización.

Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

Hoy por hoy, en el sector privado y público se pretende adoptar modelos de gestión los mismos que sirven como guía para que los procesos mejoren continuamente.

“Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización. Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.” (Cubino, 2011)

2.2.2 *Gestión documental*

2.2.2.1 Concepto

La Gestión Documental es una acción que se originó con la necesidad de documentar todas las actividades que se van realizando a lo largo del día en una oficina, de esta manera se puede tener por escrito todas las evidencias y poder dar fe y constancia de los hechos.

Al principio toda la documentación se organizaba en papiros, pergaminos y papel; pero a medida que los papeles se incrementaban se veía la necesidad de guardar todo este gran volumen de archivos y esto se fue haciendo cada vez más complejo.

La Gestión Documental en sus orígenes fue de uso y dominio de los bibliotecarios, secretarías, archiveros que guardaban y mantenían un orden estricto de los documentos ya sea en carpetas, cajas, archivadores, estanterías en libros; con el paso del tiempo esto fue evolucionando haciendo uso de herramientas multimedia como audiovisuales, soportes magnéticos u ópticos, hasta que se llegó a un sistema de gestión documental asistido por computador.



Ilustración 1: Gestión Documental Computarizada

Fuente: Marketing Bibliotecario

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Para muchas personas puede ser desconocido este término, por lo cual antes de profundizar en ciertas directrices, se analizarán varios conceptos sobre la gestión documental.

Según la información proporcionada por la página del Archivo Central del Ministerio de Educación de Perú, se dice que: “La organización de documentos archivísticos, consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones o procedimientos orientados a la clasificación, la ordenación y la signatura o codificación de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y de orden original. Es la forma como se disponen los documentos para su localización y recuperación inmediata de la información.” (Central, 2013)

Se puede mencionar que: “La Norma ISO 15489, define a la gestión documental es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización.” (Nayar, 2010)

Finalmente, otro concepto aclara que: “Ciencia que se ocupa de todo lo relacionado con el manejo documental, proyectándose en las funciones básicas de la consulta y la conservación de la prueba testimonial. La organización documental ha sido desde siempre el producto que refleja el que hacer de las instituciones; es ahí donde gira tanto la teoría como la práctica de la actividad archivística.” (González Ramírez, 2013)

Tomando como referencia estos conceptos se puede concluir que la gestión documental es una ciencia que se ocupa de la manera de organizar los documentos, registrarlos y archivarlos para poder tener acceso de una manera inmediata, oportuna y confiable.

Si se desea poner en práctica la gestión documental es necesario realizar un diagnóstico previo de la situación en la cual se encuentran los archivos en la institución y de esta manera optimizar el servicio para brindar una atención eficaz y eficiente al usuario.

En varias ocasiones la gestión documental se encuentra asociada al uso de hojas o varias páginas en papel, pero hoy en día este concepto ha evolucionado y se encuentra más relacionado con los mensajes a través del mails, páginas web y otros más. El Sistema de Gestión Documental es un sistema que comprende varios procesos tales como: almacenamiento, búsqueda, recuperación y distribución de la documentación a los diferentes usuarios que trabajan con dicha documentación.

2.2.2.2 Importancia

La importancia de tener un sistema óptimo de administración de documentos se ve reflejada en que ésta permite el almacenamiento y recuperación de la información, lo cual es de vital importancia para cualquier organización, ya que la información es un recurso y un activo para la institución.

Aunque parecería que la Gestión Documental no es uno de los puntos clave en el desarrollo y crecimiento de la empresa, la Gestión Documental es todo lo contrario, el tener los archivos y la documentación debidamente organizada permite que las actividades en la empresa fluyan debido a que todos los documentos se encuentran centralizados y controlados.

Las empresas hoy en día tienen que trabajar con grandes volúmenes de documentación por lo que el contar con una debida gestión de los documentos permite que los papeles sean encontrados rápida y eficientemente.



Ilustración 2: Importancia Gestión Documental
Fuente: Blog Calidad y Excelencia
Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Se puede decir que la gestión documental se ha convertido en una herramienta que poco a poco ocupa un lugar de importancia en la empresa, ya que resuelve algunos de los principales problemas de rapidez en encontrar la información y de esta manera los trámites se realizan de una manera más eficiente.

Hoy por hoy las organizaciones han concienciado a sus empleados de la importancia de una óptima gestión documental porque uno de los principales activos de dichas organizaciones es la información que se maneja.

La información se debe mantener organizada y almacenada de forma segura y que a lo largo de los años se la pueda encontrar sin deterioro alguno, además la organización de los documentos debe realizarse de manera que sea fácil encontrarlos y así mismo volverlos a ubicar después de su utilización.

Sin embargo los beneficios no se acaban aquí, la correcta gestión documental permite organizar y recuperar documentos mediante las consultas personalizadas, lo cual ayuda para encontrar todos los documentos de la empresa con facilidad.

2.2.2.3 Ventajas

Dentro de las ventajas del uso e implementación de la Gestión Documental en una empresa o institución se pueden destacar las siguientes:

- **Uso racional de los recursos:** La gestión documental facilita que la información pueda ser compartida y se proveche de una manera más eficiente como un recurso grupal. El efecto de esto es que se minimiza la duplicidad de documentos; se puede garantizar en un alto porcentaje la seguridad de la información que es un bien de la empresa u organización, y se pueden preservar los documentos ya que al paso del tiempo éstos pueden sufrir deterioro e incluso se pueden extraviar, siendo más seguro tener una copia electrónica.
- **Productividad:** La gestión documental genera un rápido acceso a la información dentro de la organización.
- **Facilidad, rapidez y bajo costo:** Gracias a la adecuada gestión documental se reduce el tiempo de consultas y tareas del archivo, se ahorra el espacio físico, y se reduce sistemáticamente la localización de documentos.

2.2.2.4 Desarrollo de la gestión documental

Muchos años atrás la gestión documental se reducía al uso y manejo correcto de los archivos, archivadores y bibliotecarios; los mismos que se encontraban apoyados en herramientas como carpetas, libros de registro, estanterías de documentos en los que se acumulaba los papeles, videos, y todo tipo de soportes magnéticos que con el paso del tiempo se iban deteriorando o extraviando.



Ilustración 3: Gestión Documental Desarrollo
Fuente: Grupo AIGE Sistemas de Información
Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

El uso de kárdex o ficheros exigían que se maneje un listado de largas técnicas para poder recuperar la información necesaria, tales como: codificar y clasificar la información.

Al pasar el tiempo, las herramientas informáticas formaron parte de los archivos debido al gran volumen de información que se empezaba a manejar.

El uso de las Tecnologías de la Información (TIC's) se hizo una práctica común en todo tipo de empresa: pública y privada; lo cual ayudó a la incursión de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas.

2.2.2.5 Ciclo de vida de los documentos

El ciclo de vida de los documentos es el proceso por el que atraviesan los documentos desde su creación hasta su entrega, eliminación o integración en el archivo permanente.

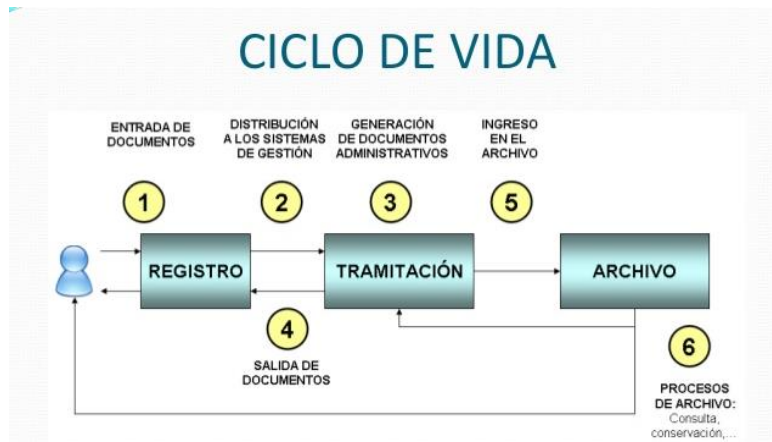


Ilustración 4: Ciclo de vida de un documento

Fuente: Blog Calidad y Excelencia

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Es de suma importancia que se cumplan los procesos del ciclo de vida de un documento debido a que esto asegura que todos y cada uno de los archivos sean manejados de la manera más óptima y el documento tenga la característica de la disponibilidad en el momento en el que se lo necesite.

No obstante, si es que el documento no cumple con todos los pasos enmarcados dentro del ciclo de vida no se tiene la certeza de que éste se encuentre administrado correctamente; lo cual implica que el documento pueda ser erróneamente archivado o utilizado.

Es ahí donde radica la importancia de un correcto seguimiento y uso del archivo, lo cual permite que se pueda conocer el estado del documento y la dependencia en donde se encuentra.

2.2.2.6 Etapas de la gestión documental

La Gestión documental se encuentra formada por varias etapas, las cuales nos permiten que el trabajo de organizar, archivar, entre otros se realice de una manera correcta.



Ilustración 5: Procesos de la gestión documental

Fuente: Universidad del Quindío. Grupo Número 3

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Planeación: Esta primera etapa hace referencia a la valoración de los documentos que van a ser realmente útiles para la empresa, cumpliendo siempre con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico.

“Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental.” (Echeverri Buriticá & López Vargas, 2014)

La planeación es una herramienta que ayuda a las organizaciones a enfocar sus esfuerzos en un objetivo común, para de esta manera ordenar de una manera más óptima todos los elementos que van a formar parte del proceso de planeación, también conocido como planificación.

Para conseguir que la etapa de planeación se realice de una manera óptima es importante y necesario la participación de todas las personas que forman parte de la organización, para así aprovechar todas las destrezas y opiniones del equipo de trabajo.

La correcta planeación aplicada a los archivos es de vital importancia debido a que es el punto de partida para asegurar una buena e inteligente administración basada en un estudio previo de los archivos de la institución.

La etapa de la planificación es la orientación de la empresa hacia las metas que se deben tomar para alcanzar los objetivos fijados dentro de la misma. Esto sentará las bases para obtener una gestión documental de calidad, eficiencia y eficacia para la recuperación y organización de los documentos.



Ilustración 6: Etapas Gestión Documental Planeación

Fuente: Ministerio del Medio Ambiente Colombia

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Producción: El paso siguiente es la producción documental, etapa en la cual se ponen a consideración los formatos que se utilizan comúnmente en la empresa de acuerdo a las necesidades de cada administración.

Se puede decir también que la producción engloba actividades que están destinadas al estudio y análisis de los documentos que forman parte de la institución u organización con el objetivo de identificar la manera en la cual se ingresan, gestionan y las diferentes áreas que intervienen en el trámite, el proceso al que se encuentran asociados y los procedimientos que forman parte de la producción documental.

Con el análisis anterior se tiene como resultado la automatización y simplificación de los procesos y procedimientos facilitando de esta manera la aplicación de métodos que reduzcan los costos derivados de la creación de documentos creados innecesariamente incrementando de ésta manera la eficiencia administrativa.

“Comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia” (Echeverri Buriticá & López Vargas, 2014)



Ilustración 7: Etapas Gestión Documental: Producción
Fuente: Mapa Mental Mindomo
Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Gestión y Trámite de documentos: A medida que pasa el trabajo se van generando nuevos documentos, todos estos sirven para realizar trámites administrativos y forman parte de un conjunto de documentos desde su creación hasta su recepción o a su vez su finalización.

“De acuerdo con la normatividad existente del país, se deben tener en cuenta los tiempos máximos establecidos para el trámite oportuno de las comunicaciones” (Echeverri Buriticá & López Vargas, 2014)

La gestión y trámite presenta además el conjunto de pasos necesarios para los registros, links de los trámites y la descripción de los datos que se van a gestionar. La disponibilidad, recuperación y acceso a la consulta de los documentos, el control y seguimiento de los trámites desde que el documento ha sido creado hasta la entrega o despacho al usuario final. Cabe recalcar que es en esta etapa que se debe implementar herramientas de control y seguimiento de los trámites, y la entrega al correcto usuario o de ser el caso, que la documentación haya sido la respuesta a un trámite realizado



.I

Ilustración 8: Etapas Gestión Documental: Gestión y Trámite

Fuente: Zaida Moreno Garavito. Gestión Documental

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Organización de documentos: Se refiere a una serie de pasos que se deben realizar para organizar los documentos de una manera adecuada.

Los pasos son:

1. **Clasificación documental:** “Proceso archivístico mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico – funcional de la entidad.” Ídem.

La clasificación documental comprende las siguientes actividades:

- Identificación de las diferentes dependencias que tenga la empresa o institución.
- Control en la forma de administración y organización de documentos.

2. **Ordenación documental:** “Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.” Ídem

3. **Descripción documental:** “Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para la gestión o investigación.” Ídem



Ilustración 9: Organización de archivos

Fuente: Universidad del Quindío. Grupo Número 3

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Transferencia de documentos: “Es la remisión de documentos del archivo de gestión al central y de éste al Histórico de conformidad con las Tablas de Retención Documental adoptadas.” Ídem.

El objetivo principal es: Mejorar el espacio y de esta forma evitar la acumulación de la documentación en las oficinas y organizarlas para poder trasladar los que no son de uso muy frecuente.

Los archivos de trámite, concentración e histórico, se refiere a las maneras en las cuales se clasifica la documentación a medida que pasa el tiempo e importancia.

Estos tres archivos se pueden digitalizar para hacer más rápida su ubicación y recuperación.

Disposición de documentos: “Es la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.” Ídem.

Se pueden identificar las siguientes actividades:

“**La conservación total:** Se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente.

Eliminación de Documentos: Aplica para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios.

Selección documental: Esta es utilizada con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo, para su conservación permanente.

Microfilmación: Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilme y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.” Ídem

Preservación a largo plazo: Se la considera un conjunto de políticas, normas, y estrategias para asegurar la estabilidad física, tecnológica y protección del contenido intelectual; y las medidas que se tomarán en caso de que exista algún deterioro o alteración de la información ya sea de la documentación, del medio físico o de algún avance tecnológico que no permita tener acceso a dicha información.

Valoración documental: “La terminología archivística define la valoración como la fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación total o parcial de los documentos.” Ídem

2.2.2.7 Funciones

Para el diseño e implementación de un sistema de Gestión Documental es necesario conocer la organización, su estructura, funciones, procesos, necesidades, usuarios internos y externos así como la capacidad para poder atender y de esta forma desarrollar el sistema a implementar.

La gestión documental es un conjunto de técnicas que tienen varias funciones, entre las cuales tenemos:

- ✓ “Recuperar la información.
- ✓ Determinar el tiempo que los documentos deben guardar.
- ✓ Eliminar los que ya no sirven.

- ✓ Asegurar la conservación indefinida de los documentos.” (Infocopy, 2010)

La principal función de la Gestión Documental es generar soluciones para que en la empresa el manejo de documentos garantice la integridad y confianza, así se puede tener un acceso seguro a los datos e información.

Entre las funciones de la administración documental se encuentran: “el control, mantenimiento, almacenamiento de documento, descarte de documento, y recuperación de la información, cada una de estas tienen diferentes maneras de organizarse.” (Armado Lugo, 2012)

2.2.3 Archivo

2.2.3.1 Introducción a los archivos. Definición

Es muy común en las instituciones escuchar frases tales como: “En esta oficina no se encuentran los documentos”, “No hay espacio para un solo papel. Esto es un completo desorden, ya no se encuentra nada”. Mucho de esto se debe a la falta de organización en las diferentes dependencias de la institución y a la acumulación de documentos desde que la institución fue creada. Por esta razón existe un círculo vicioso que se puede percibir en algunas oficinas.

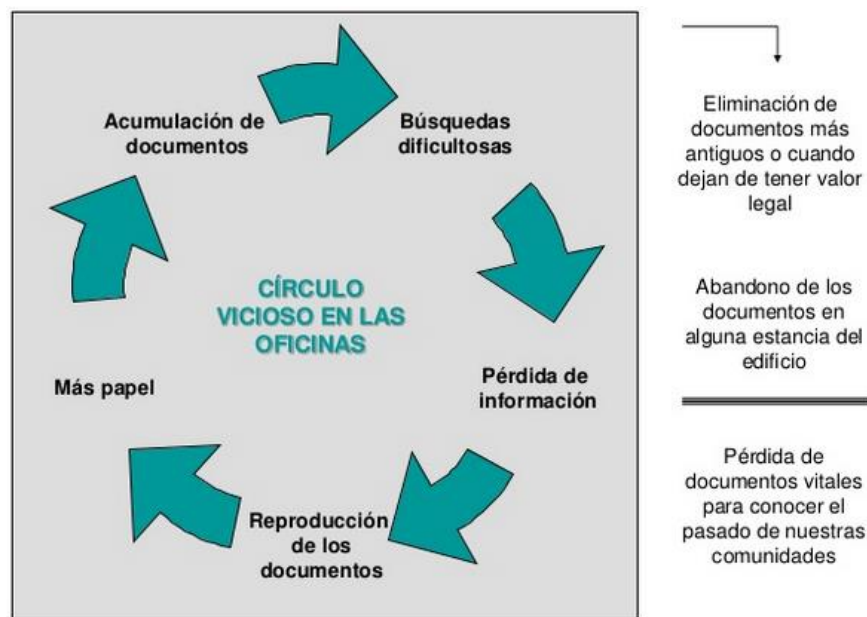


Ilustración 10: Círculo vicioso en las oficinas

Fuente: Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Todos estos inconvenientes se pueden solucionar de una manera casi definitiva, por medio de la correcta gestión de archivos.

Pero ¿qué es un archivo?, se dice que un archivo es un “Conjunto de documentos que se forman en la oficina como fruto de su gestión, y que permanecen en ella mientras dura su trámite o la necesidad de uso es constante.” (Universidad de la Rioja, 2014)

Se puede mencionar que un archivo “procede del latín **archivum**, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como ‘**residencia de los magistrados**’. El término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones.” (WordPress, 2015)

2.2.3.2 Funciones básicas de los archivos

Dentro de las funciones de los archivos tenemos:

- ✓ Organizar y conservar la documentación que van produciendo y recibiendo (expedientes)
- ✓ Formar correctamente las series documentales, impidiendo la dispersión o eliminación de la documentación.
- ✓ Elaboración de instrumentos de control e información (ficheros, base de datos)
- ✓ Servicio de consulta administrativa.
- ✓ Preparación de las transferencias al Archivo Central
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las normas y directrices del Archivo General.

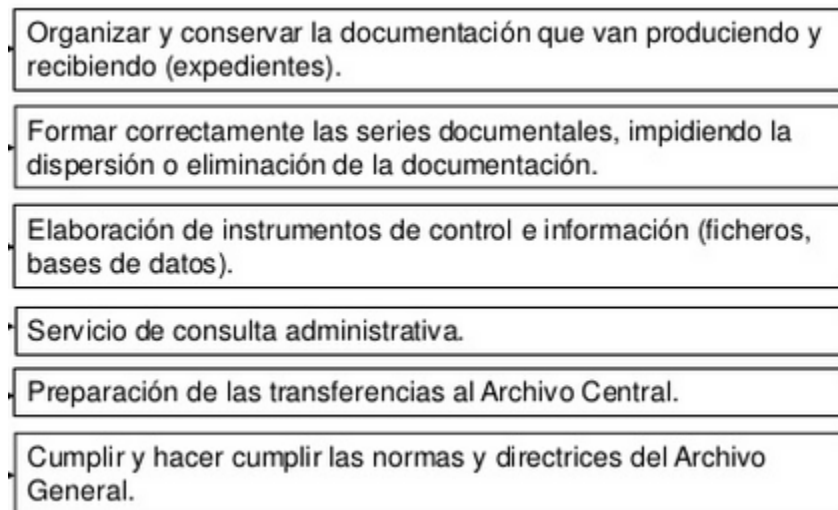


Ilustración 11: Funciones básicas de los Archivos

Fuente: Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

2.2.3.3 Organización

La organización que se le da a cada uno de los documentos que ingresan en las diferentes dependencias de la institución influirá y determinará en la forma para la cual han sido creados.

Existen 4 formas de organizar los documentos, dentro de las cuales tenemos:

- ✓ **Correspondencia:** “La mantiene la oficina con otros organismos o particulares y se organiza generalmente por entrada o salida. Así cada respuesta debería ir unida al documento que lo originó” (Universidad de la Rioja, 2014)
- ✓ **Libros de registro:** “El control de esta correspondencia se hará mediante los libros de registro de entrada y salida. Estos registros tendrán un valor jurídico gracias al cual podrá certificarse la existencia de un documento aunque éste no se haya conservado.” Ídem
- ✓ **Expedientes:** Un expediente es “una serie ordenada de actuaciones administrativas correspondientes a un asunto o ‘negocio’”.

Dentro de los expedientes tenemos los de:

Organización Externa: Sirve para individualizar los expedientes.

Organización Interna: Los documentos tienen una relación de causa y efecto.

Documentos que lo integran: Dentro de un mismo expediente tenemos documentos realizados en la oficina y otros recibidos en ella.

Documentos de apoyo informativo: “Conjunto de documentos que han sido recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa. Normalmente se trata de publicaciones, fotocopias de legislación, folletos, etc., que una vez que han cumplido su misión pueden ser destruidos en las propias oficinas.” (Universidad de la Rioja, 2014)



Ilustración 12: Organización del Archivo de Oficina

Fuente: Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

2.2.3.4 Métodos de clasificación

Sistema numérico

Este sistema de organización se asigna el número de cifras necesarias para que cada documento tenga una ficha tipo expediente donde repose toda la información. Se pueden usar colores, índices entre otros.

Con este sistema numérico se puede realizar un archivo de forma ilimitada.

“Este sistema está considerado como más preciso que el sistema nominativo, pero su adopción para el archivo de una empresa, depende de sus actividades. Sin embargo también es considerado como secundario” (Naranjo Huilca, 2006)

Sistema alfabético

Esta forma de clasificación permite clasificar usando la letra del alfabeto y el orden que ocupa en el abecedario.

“Se utiliza en funciones educativas por parte de los profesores” Ídem.

Los nombres se los divide en dos tipos: personas físicas y personas morales.

Personas físicas

- ✓ Se coloca el apellido materno, materno y el nombre o inicial del mismo:

Christian Reyes Rodas

Christian Reyes, Rodas

- ✓ Si el apellido es compuesto, se debe tomar como si fuera una sola palabra:

Fernanda C. de los Monteros

De los Monteros, Fernanda C.

- ✓ Si los apellidos son iguales se ordenará de acuerdo al orden alfabético del primer nombre:

Joseph Arellano González

Arellano González, Joseph

Laura Arellano González

Arellano González, Laura

- ✓ Cuando los apellidos y nombres son iguales, el orden se determinará por el apellido materno o los nombres.

Carmen C. Mejía Calle

Mejía Calle, Carmen C.

Carmen C. Mejía Martínez

Mejía Martínez, Carmen C.

- ✓ Si es que una mujer lleva el apellido de casada se tomará este como referencia:

Margarita Pérez de Escorza	Escorza, Margarita Pérez de
----------------------------	-----------------------------

- ✓ Cuando las personas tienen un título universitario se debe colocar al final del nombre:

Doctor Guillermo Cárdenas López	Cárdenas López, Guillermo, Dr.
---------------------------------	--------------------------------

Personas Morales

- ✓ Los nombres se deben mantener en el orden en el que se escriben:

Radio Generación	Radio Generación
------------------	------------------

Editorial Freire	Editorial Freire
------------------	------------------

- ✓ Cuando se trata de siglas se organizará con la inicial del primer nombre:

AER	Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión
-----	---

ESPOCH Chimborazo	Escuela Superior Politécnica de
----------------------	---------------------------------

Sistema geográfico

Este tipo de organización se efectúa ordenando alfabéticamente el lugar en donde el documento se encuentra relacionado. Es decir las notas de venta de acuerdo a la ciudad donde se encuentra ubicado.

El orden se obtiene en el siguiente orden:

País – Comunidad – Estado – Provincia – Localidad – Dirección – Personas.

Sistema por asunto o temas

“La clasificación que se hace por este sistema es tomando en cuenta el asunto tratado en los documentos y no tomando en consideración el nombre de la empresa remitente” (Siforma, 2011)

“Es apropiado en una empresa que maneja pocos negocios ya que el vocabulario creado es fácil de manejar, además los documentos relacionados con un tema específico están en una misma carpeta. También tiene desventajas porque se necesita de personas expertas en la creación de encabezamientos, referencias y la clasificación de todo el material que ingrese al archivo.” (Naranjo Huilca, 2006)

Sistema Cronológico

“Finalmente, para Forero de G., E, (1980, p.50) El sistema cronológico ‘se lleva teniendo como elemento de orden el tiempo’ para lo cual es necesario ‘clasificar los documentos de acuerdo con la fecha de creación del documento’, año, mes y día.” Ídem.

2.2.3.4. Operaciones que se realizan sobre un archivo

Ingreso: Documentos que ingresan a la Secretaría del Centro de Idiomas.

Consulta: Obtener información.

Clasificación: Reubicación de los registros para ordenarlos de acuerdo a cualquier método de organización.

Borrado: Eliminación del archivo.

2.2.3. Archivología

2.2.3.1 Conceptos y Definiciones

“Ciencia social que estudia los principios de la creación, desarrollo, organización, administración y funciones de los archivos, sus fundamentos, legales y jurídicos, así como sus problemas teóricos-históricos y métodos lógicos referentes a los documentos de archivo, los cuales resuelve de manera netamente práctica.” (Reyero, 2011)

“La archivología puede definirse como:

La ciencia que se dedica al estudio del origen, formación, organización, razón jurídica, ordenamiento legal y funcionamiento de los archivos.

La ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización; así como los medios para su utilización.

La ciencia que trata de los archivos. Indistintamente, se emplea este término y el de archivística como sinónimos.

La ciencia que trata de los archivos, de su conservación, administración, clasificación, ordenación, interpretación, etcétera, de las colecciones de documentos que en los archivos se conservan como fuente para su conocimiento ulterior y el servicio público.

Según Setién Quesada, es “la ciencia que estudia la actividad archivística, específicamente los problemas teóricos, históricos y metodológicos referentes a los documentos y fondos de archivo. Comprende las especialidades de: teoría y práctica de la actividad de los archivos, historia de los archivos, economía de los archivos (archivonomía), estadística de los archivos, tecnología de los archivos, etcétera”. (Pérez Matos & Remigio Montero, 2007)

Se puede resumir entonces:

<i>Por su naturaleza</i>	<i>Por su finalidad</i>	<i>Por su objeto de estudio</i>
Ciencia	Funcionamiento de los archivos	La naturaleza de los archivos
Disciplina auxiliar	Utilización de los archivos	Creación, historia, organización y funciones de los archivos
Ciencia de la información	Estadística de los archivos	Organización, administración y funcionamiento de los archivos
	Tecnología de los archivos	La actividad archivística
	Historia de los archivos	

Tabla 1: Caracterización de la archivología

Fuente: Archivología, bibliografía, bibliotecología y ciencias de la información: ¿todas para una o una para todas?

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

2.2.3.2 La archivología y la teoría de sistemas

El término archivo se relaciona muchas veces con varios documentos antiguos, desgastados y acumulados que todas las oficinas, empresas o instituciones tienen a lo largo de su ciclo de vida.

Durante el paso de los años los archivos han ido evolucionando, y más aún con la llegada del computador a las diferentes dependencias. Todo esto ha constituido una gran revolución en el ámbito de la organización y más que nada en la conservación de los archivos.

2.2.3.3 El sistema de archivo

“Comencemos primero por el concepto de que toda organización es susceptible de ser un sistema, por el mismo hecho de que organismo, responde a organización, órgano, es un conjunto

ordenado de entes (ministerios, gobierno, o los tres poderes, ejecutivo, judicial), interrelacionados, interactuantes y que tienen el fin de lograr el bien común. Pero este sistema está integrado por otros sistemas que lo componen, como ser cada uno de los poderes, los cuales a su vez se constituyen en sistemas; podemos desmenuzar de esta manera hasta llegar a una unidad no desmenuzable, no divisible. Dentro de esta organización es que se encuentra el archivo, sea histórico, sea intermedio, central o como quiera llamársele, por la misma razón que la documentación como producto de actividades involucra a los diferentes sistemas que componen el estado. De esta forma, el Archivo se encuentra en relación interna y externa; considerándose un sistema abierto, observamos posteriormente estos detalles.” (Arévalo Jordán, 2007)

Todo el sistema de archivo presenta los siguientes pasos:

Recepción: Son todas las actividades que se ejecutan para recibir, controlar el trámite y distribuir el documento.



Ilustración 13: Sistema de archivo. Recepción

Fuente: Archivología, y la teoría de sistemas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Ordenación y clasificación: Actividades en las cuales se debe organizar y clasificar los documentos de acuerdo a las normas.

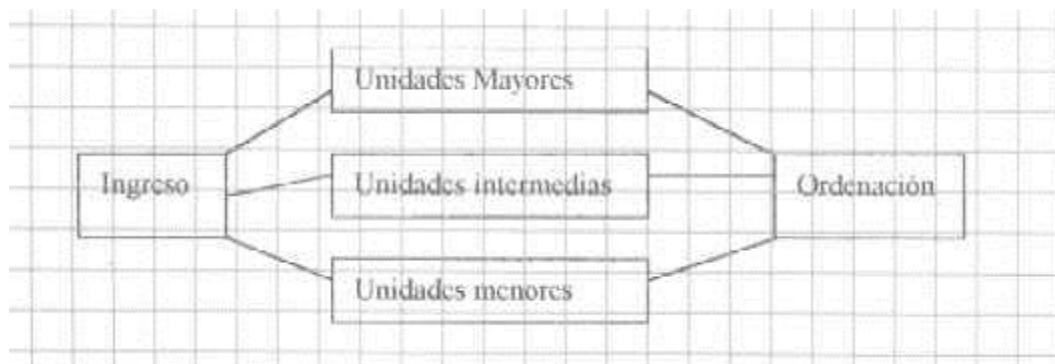


Ilustración 14: Sistema de archivo. Ordenación y Clasificación

Fuente: Archivología, y la teoría de sistemas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Descripción: Apertura de sistemas para poder recuperar los documentos.

Selección: Permiten valorizar los documentos que tienen un contenido importante.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Modelo: Es una representación abstracta, conceptual, gráfica o visual (ver, por ejemplo: mapa conceptual), física, de fenómenos, sistemas o procesos a fin de analizar, describir, explicar, simular - en general, explorar, controlar y predecir- esos fenómenos o procesos.

Referencia: Base o apoyo de una comparación, de una medición o de una relación de otro tipo.

Estrategia: En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Marco de referencia: La observación, descripción y explicación de la realidad que se investiga deben ubicarse en la perspectiva de lineamientos teóricos.

Diseño: Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. El término también se emplea para referirse a la apariencia de ciertos productos en cuanto a sus líneas, forma y funcionalidades.

Implementación: Una implementación es la instalación de una aplicación informática, realización o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

Modelo de Gestión Documental: El Modelo de Gestión Documental (MGD) es un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la Gestión documental corporativa del Gobierno Vasco. Es una propuesta de sistematización de la Gestión documental corporativa del Gobierno Vasco. Describe y concreta las funciones, procesos y roles en materia de Gestión Documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa.

Archivo de Documentos: “Quiere decir organizar documentos. Se trata de guardar o recoger la documentación clasificada y ordenada según unas normas básicas con el fin de poder encontrar con la mayor facilidad y el menor tiempo todo lo que hemos guardado o archivado”. (García Lozano, 2010)

Despacho de Documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

2.4 IDEA A DEFENDER

La propuesta de diseño e implementación de un modelo de gestión documental para archivo y despacho de documentos en el Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo influye en el desempeño ágil y eficiente del personal de Secretaría.

2.5 VARIABLES

Variable Independiente: Gestión Documental

Variable Dependiente: La labor de Secretaría

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para poder llevar a cabo esta investigación, se aplicará el método descriptivo ya que se proporcionará una reseña de la situación actual de la Secretaría del Centro de Idiomas ESPOCH; será además cualitativa porque el problema requiere una investigación interna, basándonos en la toma de muestras pequeñas; aplicativa porque permitirá aplicar los conocimientos teóricos, buscando evidenciar el funcionamiento actual de la gestión documental y archivo, y al encontrar falencias se realizará el diseño e implementación de la propuesta a fin de mejorar la satisfacción del servicio de los estudiantes y del público en general.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizará será de campo ya que se necesitará de entrevistas para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes. Además será bibliográfica porque se utilizará información como: conceptos, definiciones, teorías y demás que se encontrarán en los diferentes textos y sitios de Internet. Descriptiva porque se va a recurrir a técnicas como la observación y encuestas para tener más referencias del tema a investigar.

3.3 UNIVERSO Y MUESTRA

El universo de estudio está conformado por los estudiantes quienes necesitan algún tipo de documentación del Centro.

Como el universo es amplio se aplicará la fórmula para el muestro:

$$n = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

Al desarrollar esta fórmula para nuestra investigación tendremos:

$$N = 4000$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{4000}{(0,05)^2 (4000 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{4000}{(0,0025) (3999) + 1}$$

$$n = 363 \text{ Encuestas}$$

Conclusión: El número de estudiantes en general a encuestar será de 363 personas.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Métodos

Los métodos a utilizar son: deductivo e inductivo. Deductivo porque se va a ir de lo general a lo particular y de esta forma se obtiene una relación directa con el problema a investigar, es decir la demora en el momento de despachar los documentos lo que genera una mala atención al usuario. Inductivo porque se parte de hechos particulares para poder llegar a conclusiones generales.

Un modelo de gestión documental para archivo y despacho de documentos en el Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, optimiza las actividades administrativas de la Secretaría.

Técnicas

Las técnicas que se usarán para la investigación serán: la observación y la encuesta. La observación ayudará para poder tener una idea de las fallas y falencias del sistema actual. La encuesta, dirigida a los estudiantes, tendrá preguntas cerradas o abiertas con el objetivo de obtener información para poder realizar la investigación.

OBSERVACIÓN: Después de aplicar la técnica de observación en la Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH se pudo concluir que existen varios aspectos negativos, que se han venido aplicando en dicha dependencia, los cuales deberían ser reemplazados por acciones que proporcionen a los estudiantes un servicio eficaz, eficiente y seguro.	
SECRETARÍA	<p>Se pudo observar varias falencias en la atención a los estudiantes, ya que muchos de ellos no recuerdan qué documentos deben retirar y en la Secretaría no se realiza un seguimiento del trámite, debido a la gran demanda de alumnos.</p> <p>Los archivos se encuentran en desorden y para poder encontrar los oficios, autenticados, peticiones de notas y traducciones, es necesario buscar entre todos los documentos; razón por la cual no se puede dar una atención inmediata a los estudiantes.</p> <p>Cuando el director en turno necesita revisar oficios anteriores que han sido enviados o traídos por alguna dependencia, se deben buscar uno por uno hasta encontrar el oficio en mención.</p>
ESTUDIANTES	<p>Cuando los estudiantes se acercan a retirar la documentación existe mucho tiempo de espera, lo que ocasiona insatisfacción en el servicio que brinda la Secretaría.</p> <p>Los estudiantes se ven afectados cuando no recuerdan el trámite que dejaron, debido a que tienen que volver a dejar sus peticiones.</p>
Todo lo detectado en la Secretaría del Centro de Idiomas se debe a la falta de organización del archivo y son transmitidos hacia los estudiantes, por lo que existe inconformidad al momento de realizar los trámites.	

Tabla 2: Aplicación Técnica de Observación en la Secretaría del Centro de Idiomas

Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

3.5 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

1. ¿Cree usted que la entrega de documentos en la Secretaría del Centro de Idiomas es rápida?

Sí ☐

No ☐

Opciones	Resultados	Porcentaje
SI	343	94%
NO	20	6%
TOTAL	363	100%

Tabla 3: Tabulación de datos

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

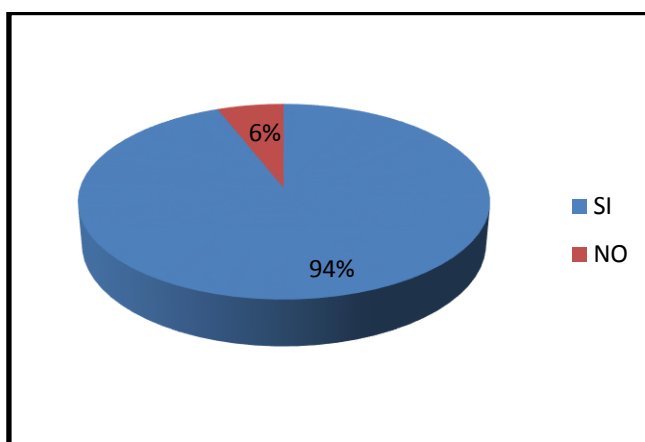


Gráfico 1: Rapidez en la atención

Fuente: Encuestas

Elaborados por: Mónica Mejía Flores

En el gráfico se puede observar que de acuerdo a las 363 encuestas realizadas a los estudiantes, el 94% opina que en la Secretaría del Centro de Idiomas la entrega de documentos no se realiza de manera rápida, lo cual genera una pérdida de tiempo y muchas veces tener que volver a repetir los oficios de los trámites varias ocasiones. Únicamente el 6% piensa que la atención es rápida.

2. ¿Se puede observar si la documentación se encuentra debidamente organizada?

Sí ☐

No ☐

Opciones	Resultados	Porcentaje
SI	63	17%
NO	300	87%
TOTAL	363	100%

Tabla 4: Tabulación de datos

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

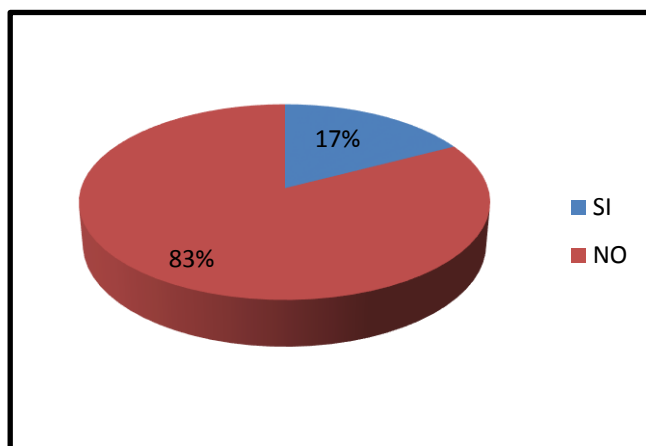


Gráfico 2: Organización de la documentación

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mónica Mejía Flores

El 17% de los encuestados han observado que la documentación sí se encuentra debidamente organizada; sin embargo, el 87% opina lo contrario sobre la documentación en el Centro de Idiomas.

3. ¿Al retirar un documento la información de su trámite es:

Inmediata ☐

5 minutos ☐

10 Minutos ☐

15 minutos o más ☐

Opciones	Resultados	Porcentaje
Inmediata	5	1%
5 minutos	12	3%
10 minutos	79	22%
15 minutos o más	267	74%
TOTAL	363	100%

Tabla 5: Tabulación de datos

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

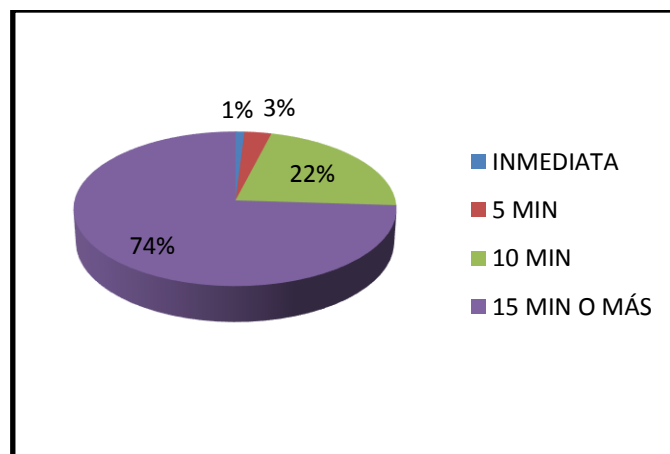


Gráfico 3: Tiempo de entrega de un trámite³

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Al preguntar el tiempo de demora en la entrega de documentación, se obtuvieron los siguientes resultados: el 1% de manera Inmediata, el 3% con una demora de 5 minutos, el 22% una demora de 10 minutos, y el 74% en un tiempo de 15 minutos o más.

4. ¿En caso de que su documento no se encuentre listo la explicación es clara y oportuna?

Sí ☐

No ☐

Opciones	Resultados	Porcentaje
SI	169	47%
NO	194	53%
TOTAL	363	100%

Tabla 6: Tabulación de datos

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

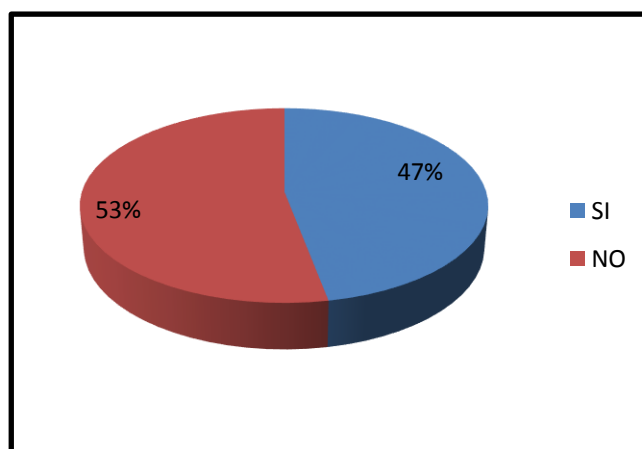


Gráfico 4: Claridad en las explicaciones

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

El 47% de los encuestados piensa que en caso de que el documento se encuentre listo la explicación sí es clara y oportuna, a diferencia del 53% que piensa que la explicación no es clara y oportuna.

5. ¿Se encuentra satisfecho con la atención en el despacho de documentos?

Sí ☐

No ☐

Opciones	Resultados	Porcentaje
SI	22	6%
NO	341	94%
TOTAL	363	100%

Tabla 7: Tabulación de datos

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

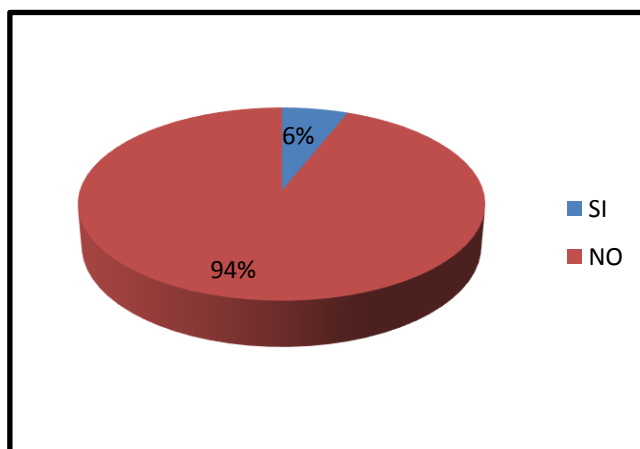


Gráfico 5: Satisfacción en el despacho de documentos

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

De los estudiantes encuestados, el 6% sí se encuentra satisfecho con la atención en el despacho de documentos, el 94% no está satisfecho con la atención de la documentación.

6. ¿Se debería implementar un modelo de gestión para mejorar la agilidad en el archivo y entrega de documentos?

Sí ☐

No ☐

Opciones	Resultados	Porcentaje
SI	350	96%
NO	13	4%
TOTAL	363	100%

Tabla 8: Tabulación de datos

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

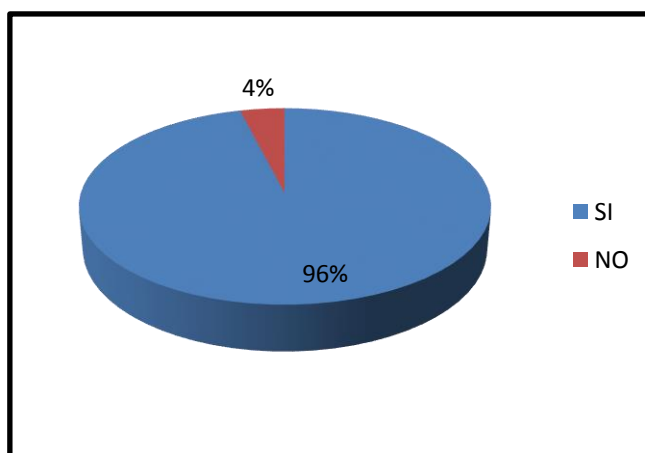


Gráfico 6: Implementación de un modelo de gestión

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Del 100% de encuestados, el 96% piensa que se debería implementar un modelo de gestión para mejorar la agilidad en el archivo y entrega de documentos, el 4% cree que no se debería implementar. La carencia de un modelo de gestión ocasiona muchos retrasos en la entrega de documentos, los papeles se encuentran desorganizados, y todo esto causa malestar en los estudiantes quienes vienen a realizar sus trámites.

7. ¿Se debería mejorar la forma de organización de la documentación para que se pueda encontrar con eficacia los documentos?

Sí ☐

No ☐

Opciones	Resultados	Porcentaje
SI	347	96%
NO	16	4%
TOTAL	363	100%

Tabla 9: Tabulación de datos

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

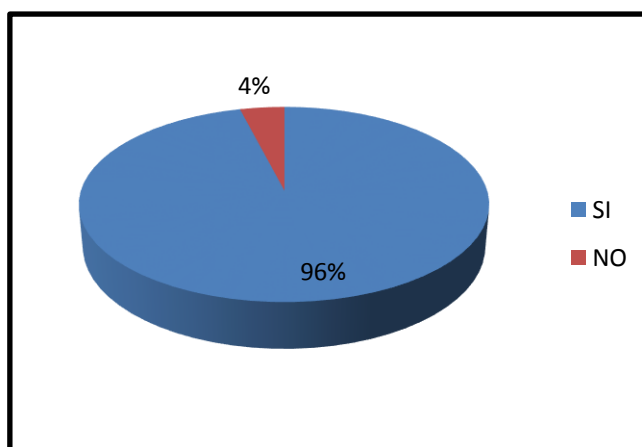


Gráfico 7: Implementación de un modelo de gestión

Fuente: Encuestas realizadas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

De los 363 encuestados (100%), el 96% piensa que se debería mejorar la forma de organización del archivo para que se pueda encontrar con eficacia la documentación, el 4% cree que no se debe mejorar la organización.

La falta de una correcta organización ocasiona que exista mucha documentación duplicada, que los papeles no se encuentren en el lugar adecuado.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“Diseño e implementación de un modelo de gestión documental para archivo y despacho de documentos en el Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”.

4.2 CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

Razón Social:	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
Unidad Académica:	Centro de Idiomas
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Dirección:	Panamericana Sur Km 1 ½
Teléfono:	(03) 2 998-200 EXT. 267
Página web:	www.esPOCH.edu.ec
Sector a la que pertenece:	Público
Rectora ESPOCH:	Ing. Rosa Pinos N.
Director C.I:	Lic. Enrique Guambo Y.

Datos Históricos

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), tiene su origen en el Instituto Tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No. 6090, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootécnica, Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972. Actualmente se encuentra ubicada en la Panamericana Sur Km 1 ½.

Su misión principal es “Formar profesionales competitivos, emprendedores, conscientes de su identidad nacional, justicia social, democracia y preservación del ambiente sano, a través de la generación, transmisión, adaptación y aplicación del conocimiento científico y tecnológico para contribuir al desarrollo sustentable de nuestro país”.

Antecedentes

El Centro de Idiomas creado el 14 de febrero de 1974, funciona como Unidad Académica de la ESPOCH y contribuye con el accionar académico para la formación de entes con calidad, pertenencia y reconocimiento en los idiomas de Inglés, Francés y Kichwa. Actualmente se encuentran trabajando 50 personas entre docentes, personal administrativo y empleados.

Objetivos

Incrementar las posibilidades de aplicación de conocimiento, con la enseñanza - aprendizaje de los Idiomas (Inglés, Francés y Kichwa), en todos los campos profesionales, bajo el paradigma de la excelencia institucional - académica con innovación científica, tecnológica y humanista permanente para un mundo globalizado.

Misión

Apoyar la formación académica de los estudiantes politécnicos y extra politécnicos en los idiomas Inglés, Francés y Kichwa.

Target al que va dirigido

Estudiantes de la ESPOCH

Mapeo y Ubicación Geográfica

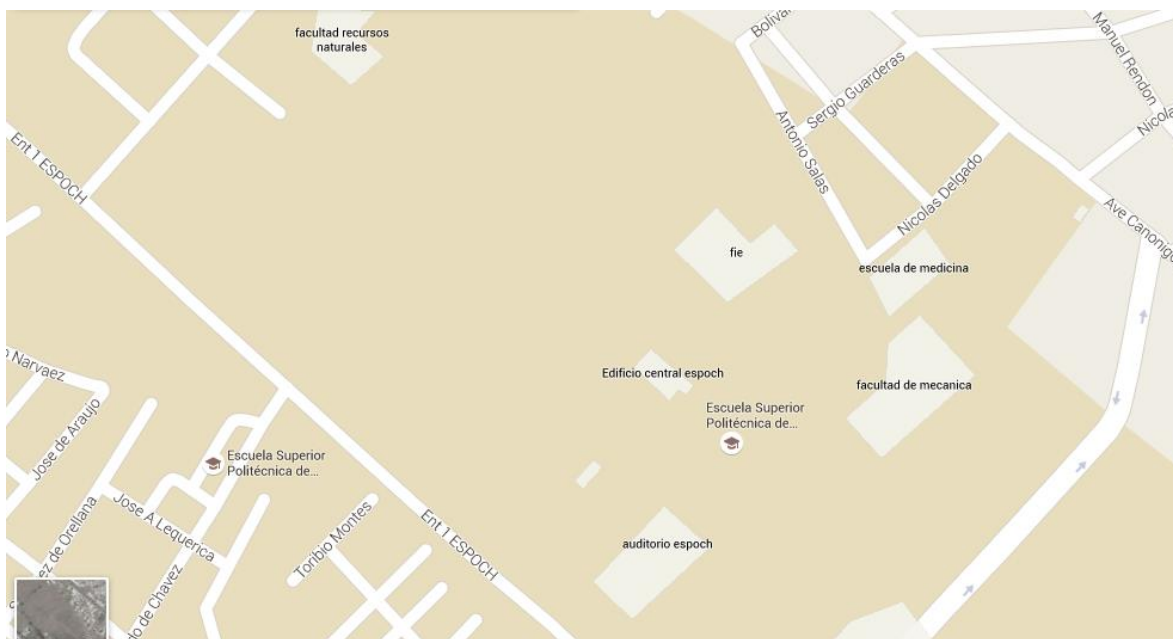


Ilustración 15: Mapeo y Ubicación Geográfica ESPOCH

Fuente: Google Maps

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Servicios de la Secretaría del Centro de Idiomas

La Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH presta los siguientes servicios:

- Traducciones
- Entrega de certificados de calificaciones
- Entrega de copias autenticadas
- Entrega de diplomas de suficiencia modalidad Facultad y Extensión antigua
- Entrega y recepción de oficios a las diferentes dependencias de la ESPOCH

4.3 ANÁLISIS FODA DE LA SECRETARÍA DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA ESPOCH

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La secretaria conoce de técnicas de administración y organización documental. • Personal suficiente para organizar documentos. • Capacitación para el manejo de archivos. • Entrega de suministros de oficina por parte de la ESPOCH. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de personas con experiencia en la organización y administración de archivo. • Compartir conocimientos entre las secretarías de la ESPOCH.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desorganización del archivo • Libertad al ingreso al archivo • Se traspapelan los documentos • Pérdida de tiempo de los estudiantes y secretarías al tratar de encontrar los documentos. • Pérdida de tiempo al no saber que trámite realizó el alumno. • Los oficios internos no se encuentran debidamente organizados. • Los estudiantes realizan el mismo trámite varias veces, los documentos permanecen acumulados en el archivo de la Secretaría lo que dificulta el manejo de los documentos, ya que el archivo sigue incrementando en volumen. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen negativa • Incomodidad en las personas que realizan los trámites

Tabla 10: FODA Secretaría

Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

4.4 OBJETIVO DEL DISEÑO

4.4.1 General

Creación de un modelo de gestión documental para archivo y despacho de documentos en el Centro de Idiomas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba.

4.4.2 Específicos

- ✓ Recopilar la información necesaria para la construcción del modelo de gestión documental que permita mejorar las actividades administrativas de la Secretaría del Centro de Idiomas.
- ✓ Construir el modelo de gestión documental.
- ✓ Implementar el modelo de Gestión Documental en la Secretaría para evidenciar que su utilización optimiza la búsqueda y tiempo de la entrega – recepción de documentos.

4.5 REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

La información requerida para el diseño de un modelo de gestión documental fue recopilada de la Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH, y consiste en lo siguiente:

Autenticados y certificados de notas:

- ✓ Nombres y apellidos completos de los estudiantes
- ✓ Tipo de trámite a realizar
- ✓ Quién retira el documento (en caso de que el estudiante no pueda ir personalmente)
- ✓ Fecha de recepción de la petición de notas o las copias para los autenticados
- ✓ Número de veces que el estudiante ha pedido el mismo trámite

Para las traducciones:

- ✓ Nombres y apellidos completos del estudiante (uno por tesis)
- ✓ Título de la tesis
- ✓ Fecha de recepción del resumen para la traducción
- ✓ Nombre del profesor que realiza la tesis
- ✓ Fecha de entrega de la traducción ya realizada

Para los oficios:

- ✓ Número de oficio
- ✓ Dependencia (que envía y a la que se despacha)
- ✓ Fecha de recepción del oficio
- ✓ Fecha de envío del oficio

4.6 DISEÑO DE LOS REGISTROS

“Un registro informático es un tipo o conjunto de datos almacenados en un sistema.” (Definición ABC, 2015)

Los registros sirven para tener acceso a toda la información que se encuentra almacenada, esta información se la puede encontrar de acuerdo al modo al que se lo ordenó.

Otro concepto menciona que: “Un registro es un conjunto de campos que contienen los datos que pertenecen a una misma repetición de entidad. Se le asigna automáticamente un número consecutivo (número de registro) que en ocasiones es usado como índice aunque lo normal y práctico es asignarle a cada registro un campo clave para su búsqueda. Es el conjunto de información referida a una misma persona u objeto. Un registro vendría a ser algo así como una ficha.” (egsalvaje, 2010)

Los registros para el diseño del modelo de gestión documental se realizarán en Microsoft Excel 2010.

4.6.1 Lista de Registros

Los registros empleados para la realización de esta gestión documental son los siguientes:

- ✓ Registro de Petición de Calificaciones
- ✓ Registro de Autenticados de Peticiones de Notas
- ✓ Registro de Traducciones
- ✓ Registro de Entrega y Recepción de oficios

4.6.2 Diseño de los campos del registro

El primer registro es el de Peticiones de Calificaciones:

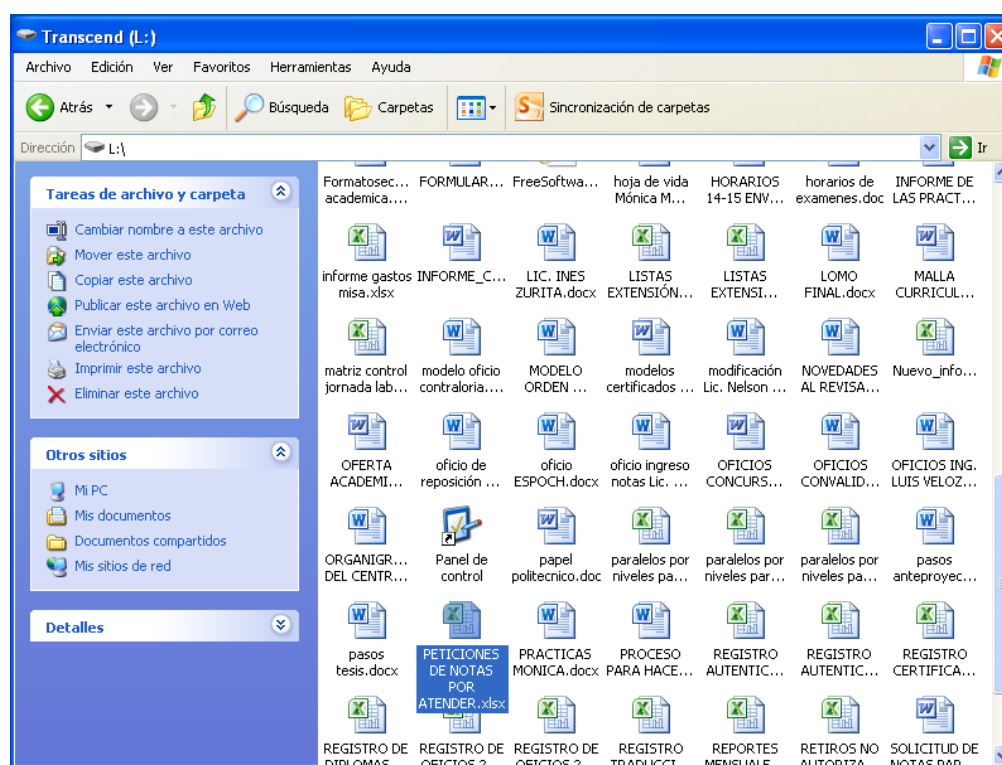


Ilustración 16: Captura de Pantalla Petición Calificaciones
Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas
Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

PETICIONES DE NOTAS POR ATENDER.xlsx - Microsoft Excel

	A	B	C
179	ALBAN HERNANDEZ PAOLA VANESSA	Retira 9 de marzo de 2015	
180	ACOSTA REINOSO PAOLA CRISTINA	Retira 6 de marzo de 2015	
181	ALBAN MORETA LEIDY AMARILIS	Retira 6 de marzo de 2015	
182	AMBO LLIVI MARLON OSWALDO	Retira 6 de marzo de 2015	
183	AGUIRRE MENA MARLON ORLANDO	Retira 6 de marzo de 2015 Debe retirar oficio para diploma suficiencia Inglés facultad Retira 20 de julio de 2015 No. 000024	
184	ACOSTA VARGAS LIZBETH MONSERRATH	Retira 11 de marzo de 2015 Achance Jessica	
185	ACHANCE NONO JESSICA KARINA	Retira 11 de marzo de 2015	
186	ARIAS DOMINGUEZ MARIA JOSE	Retira 11 de marzo de 2015 DEJA OTRA VEZ Retira 17 de marzo de 2015	
187	AUCANCELA GUAGCHA RUBEN DARIO	Retira 12 de marzo de 2015	
188	ANGAMARCA QUINDE STALIN MAURICIO	Retira 12 de marzo de 2015	
189	ALLAUCA NARANJO DARIO FERNANDO		
190	ALBAN VERDEZOTO MAYRA VERONICA	Retira 13 de marzo de 2015	
191	ABRIL VELASTEGUI LUISA ELIZABETH	Retira 17 de marzo de 2015	
192	ALLAUCA ALLAUCA ALEX FERNANDO	Retira 18 de marzo de 2015	
193	ANDRADE TUBUN GABRIELA ANABELL	Retira 18 de marzo de 2015	
194	ALVEAR DIAZ LIZETH VIVIANA	Retira 6 de abril de 2015	
195	ANCHALUISA PARRA LUIS MARCELO	Retira 19 de marzo de 2015	
196	ASITIMBAY CAGUANA MAGALY ROCIO	Retira 23 de marzo de 2015	
197	AMANCHA SHACA MAURICIO ALEXANDER	Retira 6 de abril de 2015	
198	ANILEMA CARRILLO DIEGO ENRIQUE	Retira 10 de abril de 2015	
199	ALPALA GUERRERO DANIEL STALIN	Retira 13 de abril de 2015	
200	AMAGUAYO SANCHEZ MISHIEL ALEJANDRA	Retira 13 de abril de 2015	
201	ARIAS FLORES ERIKA FERNANDA	Retira 10 de abril de 2015	
202	ARELLANO YASACA JORGE ENRIQUE	Retira 14 de abril de 2015	
203	ALVAREZ GARCIA STALIN JAVIER	Retira 20 de abril de 2015	
204	ALVARADO RAMOS CRISTIAN RODRIGO	Retira 14 de abril de 2015	
205	ARELLANO VILLARES JEAN CARLOS	Retira 16 de abril de 2015	
206	AYALA SILVA ANGELA MARIA	Retira 16 de abril de 2015	
207	ALCOSER NAULA LUIS SAUL	Retira 29 de abril de 2015	
208	ANDINO COLCHA KARINA FERNANDA	Retira 12 de mayo de 2015	
209	AGUIRRE CABRERA CARLOS ELOY	Retira 8 de mayo de 2015	
210	ALCIVAR MACIAS JUAN GABRIEL	Retira 13 de mayo de 2015 Silvia Gordillo	

Ilustración 17: Captura de Pantalla Petición de Calificaciones

Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

En este registro se puede controlar qué estudiante dejó el oficio de petición de calificaciones y la fecha de retiro de éste trámite. Así también se tiene un registro paralelo del número de veces que el mismo estudiante ha dejado el trámite y los estudiantes que se encuentran habilitados para poder retirar el diploma de suficiencia.

CAMPOS:

- ✓ NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS DEL ESTUDIANTE
- ✓ FECHA DE RETIRO DEL DOCUMENTO (en el caso de necesitar se añade la información del número de veces que el estudiante ha repetido el trámite o a su vez si se encuentra habilitado para obtener el diploma de suficiencia)

El segundo registro es el de Autenticados de certificados de notas:

REGISTRO AUTENTICADOS (Autoguardado).xlsx - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
26	FIGUEROA JARA NATALI USSETTE	Retira 5 de junio de 2014 Andres Beltran											
27	FUENTES SALAZAR ESTALIN ANDRES	Retira 15 de mayo de 2014 el Sr. Es del caso de la Ubicación I, II y III en el año 2009 con la lic. Inés Zurita											
28	FLORES LEMA VALERIA MICHELLE	Retira 26 de junio de 2014											
29	FLORES CARDENAS GEOVANNY ALEJANDRO	Retira 30 de junio de 2014											
30	FERRIN QUINCHUELA GIANELA ALEXANDRA	Retira 30 de junio de 2014											
31	FREIRE MORALES PATRICIA GRIMANEZA	Retira 9 de julio de 2014											
32	FARFAN SCOTLAND LUIS GEOVANNY	Retira 16 de julio de 2014 Hugo Salazar											
33	FUENMAYOR TRUJILLO ESTUARDO VINICIO	Retira 31 de julio de 2014											
34	FLORES ALLAICA TELMO ELIAS	Retira 1 de agosto de 2014											
35	FIALLOS VELASCO MARIA ALEJANDRA	Retira 7 de agosto de 2014											
36	FEIJOO JARAMILLO DIANA YOMAYRA	Retira 8 de agosto de 2014 Alejandra Pazcual											
37	FLOR JIRON DENNIS RAMIRO	Retira 30 de enero de 2015											
38	FIALLOS LOZADA FABIAN EFRAIN	Retira 2 de octubre de 2014											
39	FARIAS OLAYA JONATHAN LEANDRO												
40	FREIRE SUQUE MARCIA ISABEL	Retira 6 de octubre de 2014											
41	FLORES OCAÑA STALIN FERNANDO	Retira 14 de octubre de 2014											
42	FLORES ACOSTA KARLA CELESTE	Retira 14 de octubre de 2014 certificado de notas de frances y programas analiticos de frances I, II y III											
43	FLORES CALLE NILA FERNANDA	Retira 16 de octubre de 2014											
44	FARINANGO CAPELO ERIKA ALEXANDRA	Retira 28 de octubre de 2014											
45	FREIRE ORTIZ MAYRA ALEXANDRA	Retira 8 de enero de 2015											
46	FLORES MENDOZA JORGE HAMILTON	Retira 12 de diciembre de 2014											
47	FREIRE SOLIS EDISON VLADIMIR	Retira 26 de enero de 2015											
48	FLORES CEPEDA JOSE ALEJANDRO	Retira 22 de enero de 2015											
49	FIGUEROA TRUJILLO VANESSA ANTONIETA	Retira 10 de febrero de 2015											
50	FALCONI MORENO CRISTIAN EDUARDO	Retira 11 de marzo de 2015 Liliana Camacho											
51	FREIRE VALDIVIEZO LINO FERNANDO	Retira 6 de marzo de 2015											
52	FLORES JARA MAYRA SAVINA	Retira 13 de marzo de 2015											
53	FIALLOS BEJARANO CARLOS ALBERTO	Retira 20 de marzo de 2015											
54	FUENTES MOYANO MARIA DEL CARMEN	Retira 17 de abril de 2015											
55	FREIRE RENDON ITALO FRANCISCO	Retira 14 de abril de 2015											
56	FREIRE CARRILLO ADRIANA ELIZABETH	Retira 10 de abril de 2015											
57	FALCONI TORO DIEGO VICENTE	Retira 3 de junio de 2015											

Ilustración 18: Captura de Pantalla Autenticados
Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas
Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Este registro permite conocer el nombre del estudiante que realiza el trámite, fecha de retiro y en caso de ser necesario el nombre de la persona que retira las copias autenticadas y el número de veces que el estudiante ha realizado el mismo trámite.

CAMPOS:

- ✓ NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS DEL ESTUDIANTE
- ✓ FECHA DE RETIRO DEL DOCUMENTO (en el caso de necesitar se añade la información del número de veces que el estudiante ha repetido el trámite o quién retira el documento)

El tercer registro es el de Traducciones:

En el registro de Traducciones se manejan dos archivos, el primero para conocer qué estudiante realizó el trámite y en qué fecha retiró la traducción:

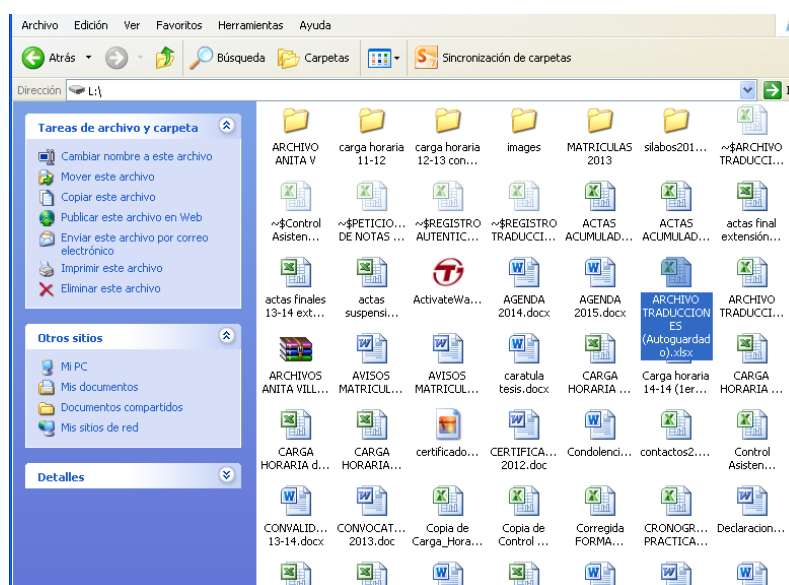


Ilustración 19: Captura de pantalla de ingreso a Traducciones
Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas
Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Una vez abierto el archivo se obtiene la siguiente información:

ARCHIVO TRADUCCIONES (Autoguardado).xlsx - Microsoft Excel							
Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista							
Portapapeles Fuente Alineación Combinar y centrar Formato condicional Dar formato a los datos Edición de celdas Insertar Eliminar Formato							
A188							
	A	B	C	D	E	F	G
148	ALVAREZ GONZALEZ RENE JAVIER	Retira 12 de mayo de 2015					
149	AVALES ZAMBRANO JUAN CARLOS	Retira 14 de mayo de 2015					
150	AUCAPANA YACHIMBA NELY CECILIA	Retira 21 de mayo de 2015					
151	ATI ANDALUZ DIANA CAROLINA						
152	ALVARADO RIVADENEIRA SILVANA SOFIA	Retira 2 de junio de 2015					
153	ANDRADE ALVAREZ CARMITA EFIGENIA	Retira 28 de mayo de 2015					
154	AGUINDA CERDA SHIRLEY BEATRIZ	Retira 2 de junio de 2015					
155	ANDRADE MORENO MAURO ALEJANDRO	Retira 2 de junio de 2015					
156	AREVALO ORTIZ PAOLA NATHALI	Retira 9 de junio de 2015					
157	ANDINO CELLERI LOURDES VALERIA	Retira 24 de junio de 2015					
158	ANILEMA CONDOOR JULIA LUCIA	Retira 16 de junio de 2015					
159	ANDRADE SUAREZ ALEXIS MARCELO	Retira 12 de junio de 2015					
160	ALVARADO TAPIA MARCIA GABRIELA	Retira 11 de junio de 2015					
161	AVALES YODUE EDGAR VINICIO	Retira 18 de junio de 2015					
162	ALVAREZ GAVILANEZ GABRIELA ALEXANDRA	Retira 23 de junio de 2015 (Luis Guashca)					
163	ALTAMIRANO SAMPEDRO HOLGER FABRICIO	Retira 22 de junio de 2015					
164	ARELLANO CABRERA HERMAN JONATHAN	Retira 24 de junio de 2015					
165	ALDAS ALDAS MAYRA JANETH	Retira 30 de junio de 2015					
166	ABARCA PINO GABRIELA DEL CARMEN	Retira 2 de julio de 2015					
167	ALBAN YANEZ PATRICIA ISABEL	Retira 6 de julio de 2015					
168	ARELLANO YASACA JORGE ENRIQUE	Retira 8 de julio de 2015					
169	ACAN CHAZO ANGEL VINICIO	Retira 9 de julio de 2015					
170	AGUINDA CERDA GREYS MARICRUZ						
171	AUSAY BASANTES ELVIA CRISTINA	Retira 9 de julio de 2015					
172	ALVAREZ CAMPAÑA DIOCONDA JACQUELIN	Retira 10 de julio de 2015 (Edgar Romero)					
173	AMANTA ESCUDERO CARLOS ALBERTO	Retira 14 de julio de 2015 (Liliana Ponce)					
174	ARROYO ARGOTI ARCELIA ANA	Retira 17 de julio de 2015					
175	ALBAN GORDILLO GABRIELA ELIZABETH	Retira 20 de julio de 2015					
176	AGUIRRE GONZAGA LILIANA ESTEFANIA	Retira 14 de julio de 2015					
177	Aguida Cerdá Greys Maricruz	Retira 15 de julio de 2015					
178	ASTUDILLO PINOZ EDGAR ALFREDO	Retira 20 de julio de 2015					
179	ANDRADE RUIZ EDITH MARISOL	Retira 20 de julio de 2015					

Ilustración 20: Captura de pantalla del archivo Traducciones
Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas
Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Al realizar una consulta se especifica el criterio de búsqueda (apellidos del estudiante) con el fin de conocer el día en el que el estudiante ya retiró la traducción o de ser el caso, si el campo se encuentra en blanco se entiende que el documento aún no ha sido retirado del archivo.

Esto ahorra tiempo y facilita el proceso de búsqueda de la información.

CAMPOS:

- ✓ NOMBRES Y APELLIDOS DEL ESTUDIANTE
- ✓ FECHA DE RETIRO DE LA TRADUCCIÓN
- ✓ NOMBRE DEL ALUMNO (si es que la persona que va a retirar el trámite es diferente de quien lo dejó)

El segundo archivo que se maneja para Traducciones es el siguiente:

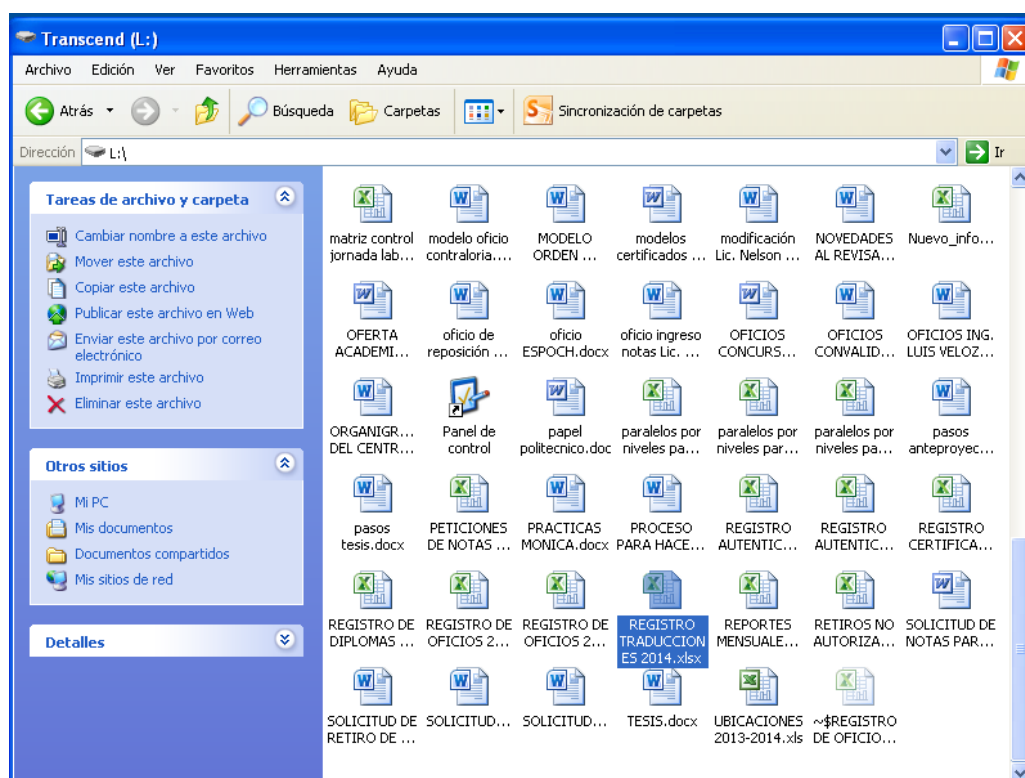


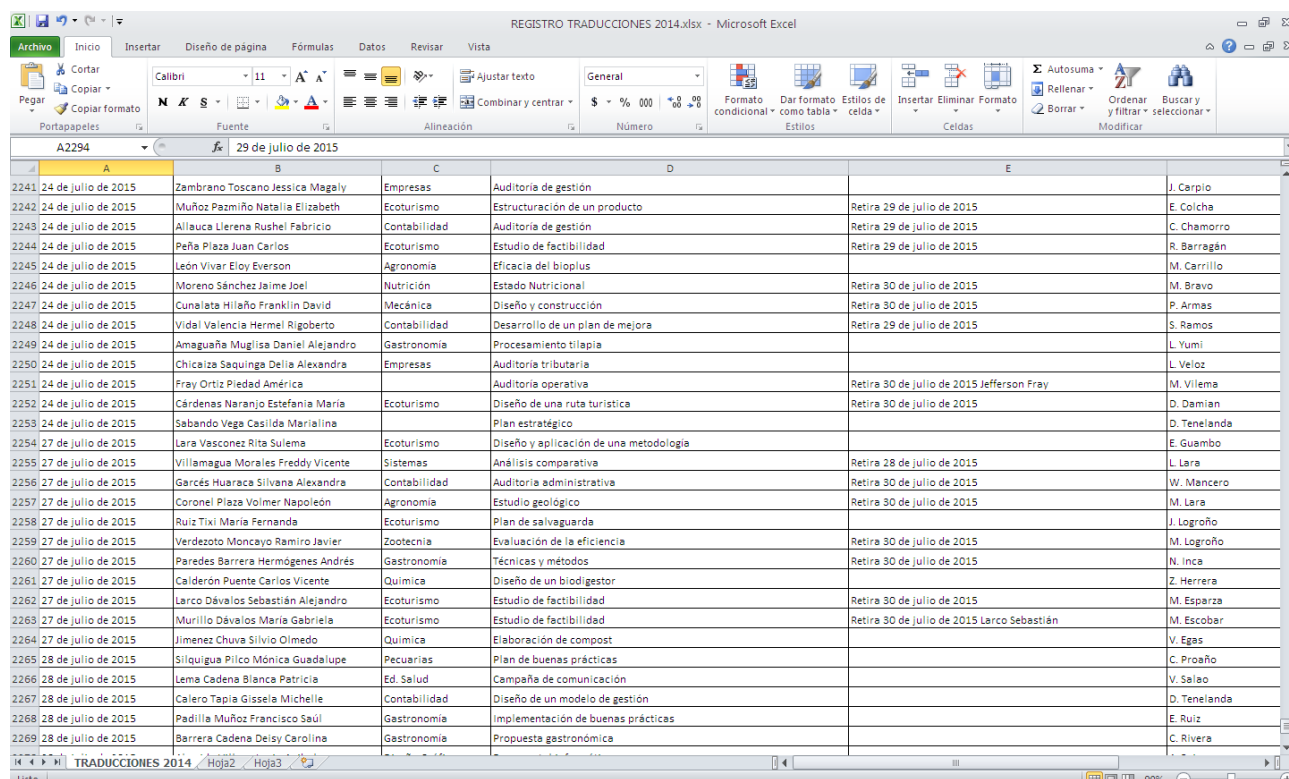
Ilustración 21: Captura de Pantalla de Ingreso a Registro Traducciones

Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Se ingresa al archivo de Registro Traducciones 2014

Una vez abierto el archivo se despliega la siguiente información:



	A	B	C	D	E
2241	24 de julio de 2015	Zembrano Toscano Jessica Magaly	Empresas	Auditoria de gestión	J. Carpio
2242	24 de julio de 2015	Muñoz Pazmiño Natalia Elizabeth	Ecoturismo	Estructuración de un producto	Retira 29 de julio de 2015 E. Colcha
2243	24 de julio de 2015	Allauca Llerena Rushel Fabricio	Contabilidad	Auditoria de gestión	Retira 29 de julio de 2015 C. Chamorro
2244	24 de julio de 2015	Peña Plaza Juan Carlos	Ecoturismo	Estudio de factibilidad	Retira 29 de julio de 2015 R. Barragán
2245	24 de julio de 2015	León Vivar Eloy Everson	Agronomía	Eficacia del bioplus	M. Carrillo
2246	24 de julio de 2015	Moreno Sánchez Jaime Joel	Nutrición	Estado Nutricional	Retira 30 de julio de 2015 M. Bravo
2247	24 de julio de 2015	Cunatala Hilaño Franklin David	Mecánica	Diseño y construcción	Retira 30 de julio de 2015 P. Armas
2248	24 de julio de 2015	Vidal Valencia Hermet Rigoberto	Contabilidad	Desarrollo de un plan de mejora	Retira 29 de julio de 2015 S. Ramos
2249	24 de julio de 2015	Amaguaña Muglija Daniel Alejandro	Gastronomía	Procesamiento tilapia	L. Yumi
2250	24 de julio de 2015	Chicalza Saquinga Delia Alexandra	Empresas	Auditoria tributaria	L. Veloz
2251	24 de julio de 2015	Fray Ortiz Piedad América		Auditoria operativa	Retira 30 de julio de 2015 Jefferson Fray M. Vilema
2252	24 de julio de 2015	Cárdenas Naranjo Estefanía María	Ecoturismo	Diseño de una ruta turística	Retira 30 de julio de 2015 D. Damian
2253	24 de julio de 2015	Sabando Vega Casilda Marialina		Plan estratégico	D. Tenelanda
2254	27 de julio de 2015	Lara Vasconez Rita Sulema	Ecoturismo	Diseño y aplicación de una metodología	E. Guambo
2255	27 de julio de 2015	Villamagua Morales Freddy Vicente	Sistemas	Análisis comparativa	Retira 28 de julio de 2015 L. Lara
2256	27 de julio de 2015	Garcés Huaraca Silvana Alexandra	Contabilidad	Auditoria administrativa	Retira 30 de julio de 2015 W. Mancero
2257	27 de julio de 2015	Coronel Plaza Volmer Napoleón	Agronomía	Estudio geológico	Retira 30 de julio de 2015 M. Lara
2258	27 de julio de 2015	Ruiz Tixi María Fernanda	Ecoturismo	Plan de salvaguarda	J. Logroño
2259	27 de julio de 2015	Verdezo Moncayo Ramiro Javier	Zootecnia	Evaluación de la eficiencia	Retira 30 de julio de 2015 M. Logroño
2260	27 de julio de 2015	Paredes Barrera Hermógenes Andrés	Gastronomía	Técnicas y métodos	Retira 30 de julio de 2015 N. Inca
2261	27 de julio de 2015	Calderón Puente Carlos Vicente	Química	Diseño de un biodigestor	Z. Herrera
2262	27 de julio de 2015	Larco Dávalos Sebastián Alejandro	Ecoturismo	Estudio de factibilidad	Retira 30 de julio de 2015 M. Esparza
2263	27 de julio de 2015	Murillo Dávalos María Gabriela	Ecoturismo	Estudio de factibilidad	Retira 30 de julio de 2015 Larco Sebastián M. Escobar
2264	27 de julio de 2015	Jimenez Chuva Silvio Olmedo	Química	Elaboración de compost	V. Egas
2265	28 de julio de 2015	Silquigua Pilco Mónica Guadalupe	Pecuarías	Plan de buenas prácticas	C. Proaño
2266	28 de julio de 2015	Lema Cadena Blanca Patricia	Ed. Salud	Campaña de comunicación	V. Salao
2267	28 de julio de 2015	Calero Tapia Gissela Michelle	Contabilidad	Diseño de un modelo de gestión	D. Tenelanda
2268	28 de julio de 2015	Padilla Muñoz Francisco Saul	Gastronomía	Implementación de buenas prácticas	E. Ruiz
2269	28 de julio de 2015	Barrera Cadena Deisy Carolina	Gastronomía	Propuesta gastronómica	C. Rivera

Ilustración 22: Captura de Pantalla Registro Traducciones

Fuente: Secretaría del centro de Idiomas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

Este registro permite conocer qué docente realizó la traducción, la fecha en la cual debe entregarlo en la Secretaría del Centro de Idiomas, la fecha de retiro de la traducción y la fecha de entrega. Esta consulta agiliza el tiempo de consulta de la siguiente manera: el Director o la Secretaria necesitan conocer qué docente tiene la traducción o a su vez se verifica la información del número de veces que el estudiante ha dejado el documento; esto se hace de una manera rápida y oportuna.

CAMPOS

- ✓ FECHA DE INGRESO DE LA TRADUCCIÓN (en la Secretaría del Centro de Idiomas)
- ✓ NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS DEL ESTUDIANTE

- ✓ ESCUELA
- ✓ TÍTULO DE LA TESIS
- ✓ FECHA DE RETIRO
- ✓ NOMBRE DEL DOCENTE

El cuarto registro es el de Entrega y Recepción de oficios de las diferentes dependencias:

	A	B	C	D	E
294	Noviembre 10 de 2014	Justificación ausencia temporal	Docente Centro de Idiomas	Dra. Esthela Colcha	permiso
295	Noviembre 10 de 2014	Oficio Circular 87-DTH-2014	Director Talento Humano	Ing. Eduardo Ortega	Clasificación de puestos
296	Noviembre 13 de 2014	Oficio No. 082.DRNI-2014	Director de Relaciones Nacionales e Internacionales	Ing. Luis Falconi	Enviar copias de convenios en caso de tener
297	Noviembre 13 de 2014	Oficio No. 316.EIZ.FCP-2014	Director Zootecnia	Ing. Hermenegildo Diaz	Justificación inasistencia
298	Noviembre 14 de 2014	Oficio Circular-89-DTH-2014	Director Talento Humano	Ing. Eduardo Ortega	Reunión para requerimientos de personal que conste en POA 201
299	Noviembre 17 de 2014	Oficio Circular-90-DTH-2014	Director Talento Humano	Ing. Eduardo Ortega	Información sobre docentes que estén cursando maestrías
300	Noviembre 21 de 2014	Oficio Circular 0056.VRA.ESPOCH-2014	Vicerrector Académico	Ing. Geovanny Novillo	Elaboración del Poa
301	Noviembre 28 de 2014	S/n	Docente Centro de Idiomas	Ing. Luis Veloz	Respuesta alumnos retirados
302	Noviembre 26 de 2014	Oficio 0824.VRA.ESPOCH-2014	Vicerrector Académico	Ing. Geovanny Novillo	Solicitudes de pagos de años anteriores
303	Noviembre 27 de 2014	S/n	Docente Centro de Idiomas	Dra. Esthela Colcha	Respuesta alumnos retirados
304	Noviembre 27 de 2014	Certificado médico			Lic. Washington Mancero
305	Diciembre 1 de 2014	Of. 3548.DTH-2014	Director Recursos Humanos	Ing. Eduardo Ortega	Recepción de certificado médico Lic. Washington Mancero
306	Diciembre 1 de 2014	S/n	Docente Centro de Idiomas	Dr. Lenin Lara	Respuesta alumnos retirados
307	Diciembre 1 de 2014	Of. No. 373.EFM.FC-2014	Directora Escuela Física y Matemática	Dra. Jheny Orbe	Justificación clases Belen Castro
308	Diciembre 1 de 2014	Oficio Circular 028.DRE.ESPOCH-2014	Lcda. Tatiana Perez	Directora Bienestar Estudiantil	donación 15 fundas de caramelos
309	Diciembre 2 de 2014	S/n	Docente Centro de Idiomas	Lic. Marco Vilema	solicita a Lic. Enrique Guambo eliminar notas 1era evaluación Sr
310	Diciembre 2 de 2014	Oficio 3120.R.ESPOCH-2014	Rectora	Ing. Rosa Pinos	se puede convalidar
311	Diciembre 4 de 2014	Certificado médico			Oficio de felicitación por Vicedecana de Pecuarías
312	Diciembre 5 de 2014	Oficio 436-DE.ESPOCH-2014	Ing. Nelly Astudillo	Directora Planificación	Lic. Washington Mancero
313	Diciembre 8 de 2014	S/n	Docente Centro de Idiomas	Lic. Edison Ruiz	Reunión de trabajo el 8 de diciembre a las 11h00
314	Diciembre 9 de 2014	Oficio Circular 035-FEPOCH-ESPOCH-2014	Presidenta Padrinos y madrinaz de navidad	Nathalia Urgilez	solicita a Lic. Enrique Guambo eliminar notas 1era evaluación Sr
315	Diciembre 8 de 2014	Of. No. 502-ST-2014	TESORERA	Ing. Lilliam Perez	que se pueda ingresarle el examen de suficiencia que rindió
316	Diciembre 10 de 2014	Justificación ausencia temporal			Nombrando Padrinos y madrinaz de navidad
317	Diciembre 11 de 2014	Memorandum Circular no. ESPOCH-CEPM-D-2014-199-MC	Vicerrector Académico y Plan de Mejoras	Ing. Geovanny Novillo y Ing. Rodolfo Santillán	Tesorería atenderá hasta el lunes 15 de diciembre de 2014
318	Diciembre 16 de 2014	Justificación ausencia temporal	Docente Centro de Idiomas	Lic. Inés Zurita	Permiso del Ing. Eduardo Alvaro
319	Diciembre 18 de 2014	Of. NO.00165-DA-2014	Directora Administrativa	Eco. Susana Baquerizo Salas	actualizar información personal (Directores) en la pagina web
320	Diciembre 19 de 2014	S/n	Docente Centro de Idiomas	Lic. María Escobar	Permiso asuntos oficiales
321	Diciembre 19 de 2014	S/n	Docente Centro de Idiomas	Lic. María Escobar	Recomendaciones de seguridad en feriado navidad
322	Diciembre 19 de 2014	Oficio 0886.VRA.ESPOCH-2014	Vicerrector Académico	Ing. Geovanny Novillo	solicitando hacer oficios de permiso para alumno de Contabilidad
323	Diciembre 19 de 2014	Oficio 0887.VRA.ESPOCH-2014	Vicerrector Académico	Ing. Geovanny Novillo	que participe el Lic. Guambo como jurado
324					Solicitando permiso para no asistir el 20 de diciembre por cuenta
325	Diciembre 20 de 2014	Oficio 0889.VRA.ESPOCH-2014	Vicerrector Académico	Ing. Geovanny Novillo	Disminución carga horaria de Ing. Eduardo Alvaro
					Disminución carga horaria de Ing. Eduardo Alvaro
					Tomar medidas pertinentes en los días de feriado navidad

Ilustración 23: Captura de Pantalla Entrega-Recepción Oficios

Fuente: Secretaría del Centro de Idiomas

Elaborado por: Mónica Elizabeth Mejía Flores

El registro de entrega y recepción de oficios facilita el trámite de ubicar por número de oficio o dependencia tanto los oficios que ingresan a la Secretaría del Centro de Idiomas y los que se despachan a las diferentes dependencias.

Este registro evita que se revise el archivo físico para tratar de buscar el documento en cuestión y se encuentre de una forma rápida y oportuna toda la información referente al mismo.

Este registro tiene varias pestañas como:

OFICIOS 2014: Se refiere a los oficios realizados en el Centro de Idiomas

OFICIOS CIRCULARES 2014: Oficios para el personal del Centro de Idiomas

OFICIOS RECIBIDOS: Oficios receptados en la Secretaría

AVISOS: Información de reuniones, festivales, etc.

CONVOCATORIAS: Reuniones realizadas

CAMPOS OFICIOS 2014:

- ✓ FECHA DE RECEPCIÓN O ENTREGA DEL OFICIO (mes, día y año de entrega del oficio)
- ✓ NÚMERO DE OFICIO
- ✓ NOMBRE DE LA DEPENDENCIA (donde se envía)
- ✓ ASUNTO
- ✓ ESTADO DEL DOCUMENTO (despachado, archivado o por firmar por el Director)

CAMPOS OFICIOS CIRCULARES 2014:

- ✓ FECHA DE ENTREGA DEL OFICIO (mes, día y año de entrega del oficio)
- ✓ NÚMERO DE OFICIO
- ✓ ENVIADO A (a quien se envía el documento)
- ✓ ASUNTO
- ✓ ESTADO DEL DOCUMENTO (despachado, archivado o por firmar por el Director)
- ✓ OBSERVACIÓN (enviado por correo electrónico o físico)

CAMPOS OFICIOS RECIBIDOS:

- ✓ FECHA DE RECEPCIÓN (mes, día y año de entrega del oficio)
- ✓ NÚMERO DE OFICIO
- ✓ DEPENDENCIA (de donde viene)

- ✓ REMITENTE
- ✓ ASUNTO
- ✓ ESTADO DEL DOCUMENTO (para carpeta del docente, archivo Idiomas, en el escritorio del Director para la revisión)
- ✓ OBSERVACIÓN (despachado o archivado)

AVISOS

- ✓ FECHA DEL AVISO (mes y día de publicación)
- ✓ DEPENDENCIA (de donde viene)
- ✓ ASUNTO
- ✓ ESTADO DEL DOCUMENTO (publicado o archivado)

CONVOCATORIAS

- ✓ FECHA DE(mes y día de publicación)
- ✓ CONVOCATORIA DE (a quien va dirigida)
- ✓ ASUNTO A TRATAR
- ✓ QUIEN REMITE
- ✓ ESTADO DEL DOCUMENTO (archivado)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ Luego de haber analizado la situación de la Secretaría del Centro de Idiomas se pudo determinar que los procesos de los servicios que actualmente oferta ésta dependencia tienen varias falencias en la entrega y recepción de documentos, debido a que la documentación no se encuentra debidamente ordenada y clasificada lo cual ocasiona inconvenientes al momento de entregar o recibir cualquier trámite.
- ✓ Se pudo determinar que la confusión de papeles causa demora en el despacho y recepción de documentos -en muchas ocasiones el trámite tiene que ser repetido por el estudiante debido a que no se encuentra el oficio- por lo que se propuso la necesidad de implementar un sistema de gestión documental que permita mejorar las actividades administrativas de la Secretaría del Centro de Idiomas.
- ✓ Parte de los archivos físicos existentes en la Secretaría del Centro de Idiomas de la ESPOCH fueron trasladados a la oficina de Archivo debido a que, gracias al sistema de Gestión Documental no es necesario que se encuentren dentro de la dependencia para su uso; esto generó mayor seguridad en la documentación existente.
- ✓ La implementación y utilización de un modelo de Gestión Documental en la Secretaría sirve para optimizar la búsqueda y tiempo de la entrega – recepción de documentos.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda seguir mejorando cada uno de los procesos existentes en la Secretaría del Centro de Idiomas para asegurar la calidad en el servicio y la satisfacción de los estudiantes que realizan trámites en esta dependencia.
- ✓ Mejorar las debilidades y minimizar las amenazas de la Secretaría del Centro de Idiomas para que la imagen de ésta no crezca en forma negativa, sino al contrario gane en publicidad y calidad en el servicio.
- ✓ Se recomienda el uso de las modernas formas de archivar documentos, en especial aquellas que se enfocan en el uso de herramientas informáticas, para garantizar una adecuada administración documental, así como un respaldo físico y digital de la información.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- García Lozano, R. (2010). El archivo de documentos. Los archivos
- Naranjo Huilca, J. M. (2006). Sistema de archivo computarizado para mejorar la eficiencia administrativa de DJJ Constructores de la ciudad de Tena Provincia de Napo, 2004. Tena, Napo, Ecuador.
- Palacios, J. (2012). Manual de archivística –Guía para la implementación de un programa de gestión documental. Bogotá.
- Russo Gallo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: El Ciervo 96.

Linkografía:

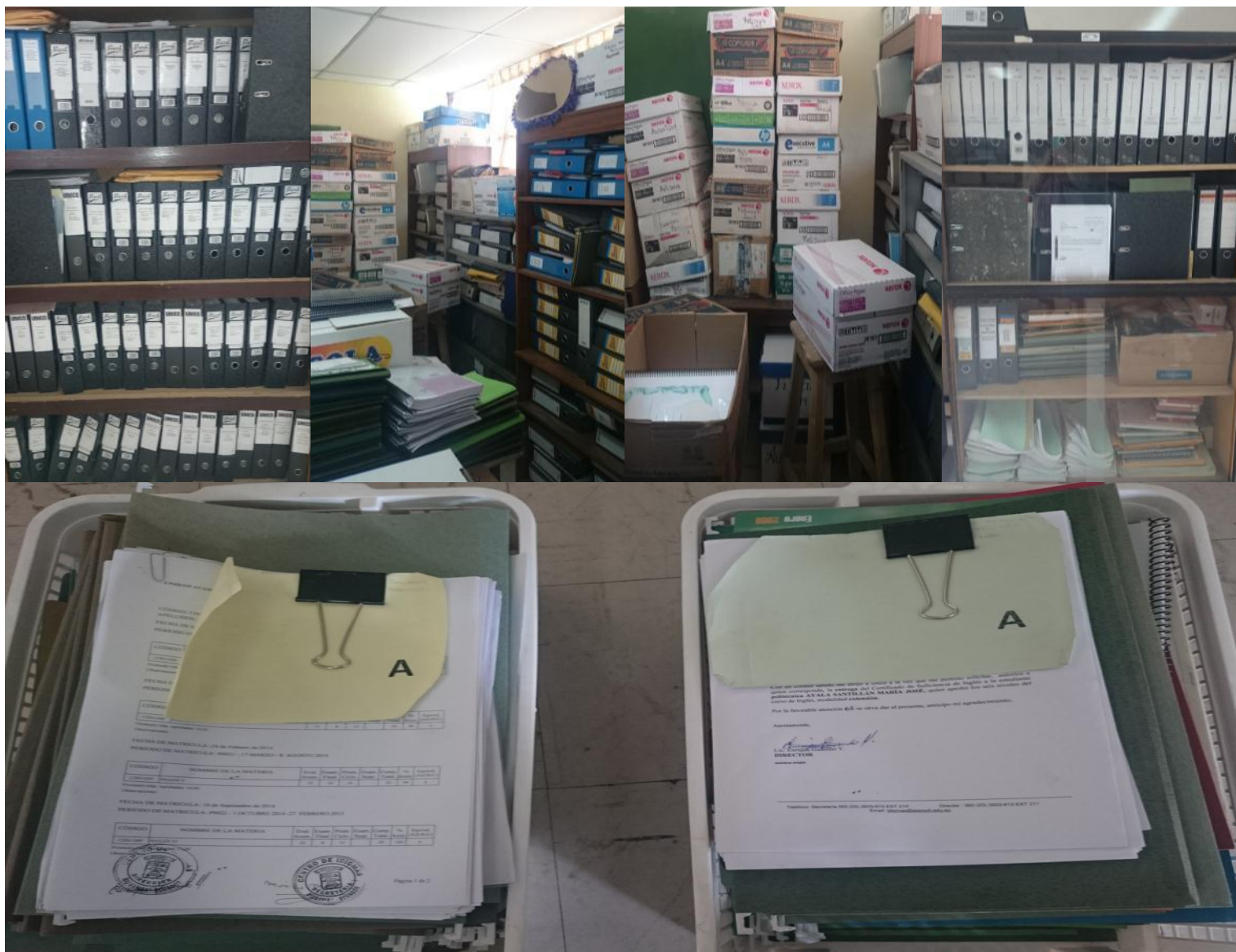
- Amaya, E. (2012). *1000 ideas de negocios*. Recuperado en 2015-02-25 de <http://www.1000ideasdenegocios.com/2012/09/la-importancia-de-la-gestion-documental.html>
- Archivo de Murcia. (2009). *Manual de Organización de Documentos en Archivos de Oficina*. Recuperado en 2015-06-12 de http://estaticoarchivo.carm.es/adjuntos/DOC24560340000_330_41718-ManualArchivosdeOficina14-12-09.pdf
- Arévalo Jordán, V. (2007). *La Archivología y la Teoría de Sistemas*. Recuperado el 2015-06-30, de <http://www.vharj.freesevers.com/sistemas.htm>
- Armado Lugo, L. (2012). *Buenas Tareas*. Recuperado en 2015-08-13 de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Funciones-De-La-Administracion-Documental/3895278.html>
- Central, A. (2013). *Conceptos básicos de archivística*. Recuperado en 2015-06-17 de <http://www.minedu.gob.pe/archivocentral/archivistica.php>

- Cubino, R. (2011). *Modelos de Gestión de Calidad*. Recuperado en 2015-05-02 de <http://jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- Definición ABC. (2015). *Registrp*. Recuperado en 2015-07-12, de <http://www.definicionabc.com/tecnologia/registro-2.php>
- Echeverri Buriticá, M., & López Vargas, S. (22 de Noviembre de 2014). *Etapas de un programa de gestión documntal*. Recuperado en 2015-06-22 de <http://es.slideshare.net/Sandrislop30/etapas-de-un-programa-de-gestin-documental>
- eg salvaje. (24 de Septiembre de 2010). *scribd*. Recuperado el 2015-02-07 de <http://es.scribd.com/doc/38039657/Conceptos-de-Excel#scribd>
- González Ramírez, J. F. (Mayo de 2013). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Recuperado en 2015-07-06 de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1728/1/T-UTC-1602.pdf>
- Infocopy. (15 de Noviembre de 2010). *Definición y funciones de la gestión documental*. Recuperado en 2015-05-18 de <https://infocopysolucionesdeimpresion.wordpress.com/2010/11/15/definicion-y-funciones-de-la-gestion-documental/>
- Nayar, L. (Agosto de 2010). *La gestión documental. Conceptos básicos*. Recuperado en 2015-07-26 de <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Oca, I. (2011). *Archivo de documentos. La organización moderna*. Recuperado en 2015-06-22 de <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>
- OneGOlive. (2013). *¿Qué es la gestión documental?* Recuperado en 2015-06-22 de <http://onegolive.com/que-es-gestion-documental-empresas.aspx>
- Pérez Matos, N. E., & Remigio Montero, M. d. (2007). *Archivología, bibliografía, bibliotecología y ciencias de la información: ¿todas para una o una para todas?* . Recuperado en 2015-07-12 de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci03207.htm

- Reyero, N. (2011). *Primer Tema de la Jornada: La Archivología conceptos y definiciones*. Recuperado en 2015-06-15 de <http://archivologia-se.blogspot.com/2011/06/primer-tema-de-la-jornada-la.html>
- Siforma. (2011). *Sistema de clasificación de archivo*. Recuperado el 30 de Junio de 2015, de <http://www.si-forma.net/cursos/sistema-de-clasificacion-de-archivo/>
- Solutions, T. -T. (2007). *Que es la gestion documental*. Recuperado de <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental>
- Universidad de la Rioja. (2014). *Servicio de Organización Administrativa*. Recuperado el 29 de Junio de 2015, de http://www.unirioja.es/servicios/soa/archivo/archivo_oficina.shtml
- WordPress. (2008). *Definición de modelo de gestión - Qué es, significado y concepto*. Recuperado el 20 de 06 de 2015, de <http://definicion.de/modelo-de-gestion/#ixzz3dwTzHcGR>
- WordPress. (2015). *Definición de archivo - Qué es, Significado y Concepto*. Recuperado el 29 de Junio de 2015, de <http://definicion.de/archivo/#ixzz3eUYDDSOZ>

ANEXOS

Anexo 1: Organización de documentación previo a la implementación del sistema de documentación



Anexo 2: Atención en la Secretaría del Centro de Idiomas después de implementado el sistema de gestión documental

